



Les Sapeurs-pompiers, une identité temporelle de métier

Ryad Kanzari

► To cite this version:

Ryad Kanzari. Les Sapeurs-pompiers, une identité temporelle de métier. Sociologie. Université Toulouse le Mirail - Toulouse II, 2008. Français. NNT : . tel-00467980

HAL Id: tel-00467980

<https://theses.hal.science/tel-00467980>

Submitted on 29 Mar 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



THÈSE

En vue de l'obtention du

DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

Délivré par *UNIVERSITE DE TOULOUSE LE MIRAIL*
Discipline ou spécialité : *SOCIOLOGIE*

Présentée et soutenue par *Ryad KANZARI*
Le *17 décembre 2008*

*"LES SAPEURS-POMPIERS,
UNE IDENTITE TEMPORELLE DE METIER"*

JURY

Didier Demazière, Directeur de recherche CNRS, Université Versailles-St.Quentin, PRINTEMPS
Guy Groux, Directeur de recherche CNRS, Paris, Sciences Po, CEVIPOF
Vincent Simoulin, Professeur, Université Toulouse 2, CERTOP
Gilbert de Terssac, Directeur de Recherche CNRS, Université Toulouse 2, CERTOP
Jens Thoemmes, Directeur de recherche CNRS, Université Toulouse 2, CERTOP

Ecole doctorale : *TESC*
Unité de recherche : *CERTOP*
Directeur(s) de Thèse : *Jens Thoemmes*
Rapporteurs : *Didier Demazière et Guy Groux*

Remerciements

Il est indispensable de remercier le pôle TONER « Travail, Organisation, Négociation, et Risques » du CERTOP (Centre d'Etude et de Recherche sur Travail, Organisation, Pouvoir) de l'Université de Toulouse-le-Mirail, dirigé par Jens Thoemmes, pour avoir ouvert ses portes et aider à la réalisation de ce travail.

Ces remerciements vont en particulier à Jens Thoemmes pour son soutien, son suivi, et sa patience tout au long de ces années, et à Gilbert de Terssac pour sa confiance et son accompagnement éclairé. Un grand merci aux membres du CERTOP, qui ont tous participé à ce parcours de formation et de recherche.

Enfin, ce travail n'aurait pas pu être élaboré sans la participation des sapeurs-pompiers de la région Midi-Pyrénées, des salariés de l'usine "AZF", et des entreprises voisines, qui ont accepté de se confier, sans retenue.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

1	LES SAPEURS-POMPIERS AU CARREFOUR DE L'ORGANISATION ET DES RISQUES	9
2	POURQUOI ET COMMENT ETUDIER LE METIER DE SAPEUR-POMPIER ?	11
3	UN TRAVAIL D'URGENCE SUPPORTE PAR UNE « IDENTITE TEMPORELLE DE METIER »	12
3.1	<i>La notion d'urgence.....</i>	<i>12</i>
3.2	<i>Les temporalités de métier.....</i>	<i>14</i>
3.3	<i>Le "métier" de sapeur-pompier</i>	<i>15</i>
3.4	<i>Une identité de métier liée aux temporalités</i>	<i>16</i>

CHAPITRE 1

ENJEUX ET PROBLÉMATIQUE DU MÉTIER DE POMPIER

« DES SOLDATS DU FEU AUX TRAVAILLEURS SOCIAUX »

1	UN ENJEU SOCIAL : REDEFINIR LE METIER DE SAPEUR-POMPIER.....	21
2	UN ENJEU SOCIOLOGIQUE : DECONSTRUIRE UN METIER "HORS-NORMES"	27
2.1	IL EST NECESSAIRE DE REMETTRE EN QUESTION L'IMAGE DES SAPEURS-POMPIERS	27
2.2	NOTRE APPROCHE DU METIER DE SAPEUR-POMPIER : UNE DEMARCHE OBJECTIVE.....	30
2.3	UNE ENQUETE LOCALISEE DANS UN ESPACE ET UNE HISTOIRE	30
3	UNE EVOLUTION PROFESSIONNELLE RADICALE... ..	32
3.1	LA CREATION ET LA MONTEE EN PUISSANCE D'UN METIER	33
3.2	IL FAUT ATTENDRE LA FIN DU MOYEN-AGE POUR LA PROFESSIONNALISATION DES POMPIERS	33
3.3	L'OFFICIALISATION DE LA PROFESSION EN FRANCE NE SE FAIT PAS AVANT LE XIXE SIECLE.....	35
3.4	AU XXE SIECLE, C'EST L'AFFIRMATION D'UNE ORGANISATION FEDERATIVE	36
3.5	CES 30 DERNIERES ANNEES, L'EVOLUTION DU METIER S'ACCELERE.....	37
3.5.1	<i>Le « secours à victimes » devient la mission principale des pompiers</i>	<i>38</i>
3.5.2	<i>Les nouvelles technologies impliquent de nouveaux risques : le cas "AZF"</i>	<i>42</i>
3.5.3	<i>Aujourd'hui : un système "socio-technique" qui fonctionne comme un "algorithme"</i>	<i>44</i>
4	... ET L'APPARITION D'UN "MALAISE PROFESSIONNEL"	48
4.1	DU SOCIO-TECHNIQUE A LA TECHNIQUE DU SOCIAL	48
4.2	LES POMPIERS ONT UN REGARD CRITIQUE SUR LEUR PROFESSION	49
4.3	LA "DISSONANCE COGNITIVE" DES POMPIERS	50
4.3.1	<i>Les formations sont "techniques et administratives"</i>	<i>51</i>
4.3.2	<i>L'apprentissage se fait "sur le tas"</i>	<i>53</i>
4.3.3	<i>Une "dissonance" entre représentations et pratiques professionnelles.....</i>	<i>54</i>
5	L'APPROCHE RETENUE : UNE SOCIOLOGIE « COMPREHENSIVE ».....	57
5.1	SAISIR L'IDENTITE ET LA "SUBJECTIVITE" DES SAPEURS-POMPIERS	58
5.2	LA NECESSITE DE VIVRE AVEC LES AGENTS	59
5.2.1	<i>Des méthodes ethnographiques pour se familiariser avec les pompiers</i>	<i>59</i>
5.2.2	<i>Multiplier les types de données pour saisir une profession complexe</i>	<i>59</i>
5.2.3	<i>Une immersion totale dans "le monde des pompiers"</i>	<i>60</i>
5.2.4	<i>Une observation méthodique</i>	<i>61</i>
5.3	DES ENTRETIENS ETHNOGRAPHIQUES POUR "COMPRENDRE" LES ACTEURS	63
5.3.1	<i>Une compréhension du monde grâce aux représentations des acteurs</i>	<i>63</i>
5.3.2	<i>Une grille d'entretien orientée vers l'échange</i>	<i>65</i>
5.3.3	<i>Une cinquantaine de "témoignages"</i>	<i>65</i>
5.3.4	<i>Une analyse quantitative pour situer les individus au sein du groupe des pompiers</i>	<i>66</i>
5.4	QUATRE ENQUETES POUR ANALYSER LE METIER DE SAPEUR-POMPIER	68
6	DISCUSSION.....	71

6.1	DES QUESTIONS DE "MALAISE PROFESSIONNEL", DE "METIER", ET "D'ACTION PUBLIQUE"	71
6.2	LE CONTENU DU TRAVAIL "IGNORE" PAR LES REFORMES.....	73
7	CONCLUSION : L'HEROÏSME DES POMPIERS EN DEBAT	75

CHAPITRE 2

LA SPÉCIFICITÉ DU MÉTIER DE POMPIERS

« LA NEGOCIATION DES 35 HEURES : UN ECHEC POUR LES POMPIERS ? »

1.	UNE ENTREE PAR LE TEMPS ET LE CONTENU DU TRAVAIL.....	79
1.1.	LA REDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL ET LES SAPEURS-POMPIERS PROFESSIONNELS	79
1.2.	PROBLEMATIQUE : NEGOCIER LE TEMPS SANS OUBLIER LE TRAVAIL	83
1.2.1.	<i>Loi Aubry et réduction du temps de travail des pompiers : une conciliation complexe</i>	83
1.2.2.	<i>Action collective : négociation, conflit et relations professionnelles.....</i>	85
1.2.3.	<i>Le temps de travail des pompiers : une organisation atypique</i>	87
1.3.	METHODOLOGIE	89
1.3.1.	<i>Les caractéristiques de l'enquête</i>	89
1.3.2.	<i>Les difficultés de la recherche</i>	90
1.3.3.	<i>Conflit et sociologie.....</i>	91
1.3.4.	<i>Les méthodes : entretiens, observations, étude de documents</i>	102
1.4.	LIGNES DE RECHERCHE	104
1.4.1.	<i>Les législations professionnelles en vigueur ne sont pas adaptées.....</i>	104
1.4.2.	<i>La négociation nécessite l'intégration des "valeurs" du métier</i>	105
2.	LA NEGOCIATION DES 35 HEURES DES POMPIERS DE TOULOUSE	107
2.1.	TERRITOIRES ET ACTEURS DE L'ACTION COLLECTIVE.....	107
2.1.1.	<i>Du national au local : la multiplicité des territoires de la négociation.....</i>	107
2.1.2.	<i>La difficulté de construire une action commune : les acteurs "concrets" de la négociation</i>	111
2.1.3.	<i>Les revendications de la négociation.....</i>	111
2.1.4.	<i>Changer les règles temporelles : une question complexe</i>	117
2.2.	LES MOYENS ET LES FORMES D'ACTION DANS LA NEGOCIATION	119
2.2.1.	<i>Les manifestations publiques.....</i>	120
2.2.2.	<i>La mobilisation des règles juridiques</i>	120
2.2.3.	<i>La grève.....</i>	122
2.2.4.	<i>La médiation</i>	124
2.3.	SEQUENCES CHRONOLOGIQUES DE LA NEGOCIATION DES 35 HEURES.....	125
2.3.1.	<i>Avant les 35 heures, pour une reconnaissance des temps travaillés : 1978-2002.....</i>	125
2.3.2.	<i>La négociation des 35 heures</i>	126
2.3.3.	<i>Avril 2001, l'issue de la négociation selon les pompiers : trois types d'attitude.....</i>	128
2.3.4.	<i>Les échanges sont bloqués, mais la négociation continue : le recours judiciaire</i>	131
3.	AU-DELA DES 35 HEURES, LA PERSISTANCE DES VALEURS DE METIER SUR FOND D'EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES	132
4.	DISCUSSION : NEGOCIATION DU TEMPS ET "NEGATION" DU TRAVAIL ?.....	135
5.	CONCLUSION : UN LIEN ETROIT ENTRE IDENTITE ET TEMPORALITES PROFESSIONNELLES.....	138

CHAPITRE 3

LE GROUPE PROFESSIONNEL DES POMPIERS

« AU QUOTIDIEN : DES VALEURS COMMUNES ET DES PRATIQUES VARIABLES »

1	LE "GROUPE" DES POMPIERS : QUEL OBJET POUR QUELLE ANALYSE ?	141
1.1	POURQUOI S'INTERESSER AUX POMPIERS EN TANT QUE GROUPE PROFESSIONNEL ?.....	141
1.1.1	Un "décalage" entre valeurs et évolutions professionnelles.....	141
1.1.2	Interroger le "décalage" en observant les pratiques du quotidien	142
1.1.3	Le quotidien souligne "le groupe" comme valeur déterminante.....	143
1.1.4	Notre analyse : le groupe des pompiers se structure de deux manières	145
1.2	NOS METHODES D'OBSERVATION ET D'ANALYSE	149
1.2.1	La mise en place d'une observation participante	150
1.2.2	Les conditions pratiques de l'enquête	150
1.2.3	Le contexte d'observation.....	151
1.2.4	Les caractéristiques des enquêtés.....	153
2	UNE STRUCTURATION COMMUNE PAR LES « DISPOSITIONS PERSONNELLES »	154
2.1	DES VALEURS "MORALES"	156
2.1.1	Tradition et vocation de sapeur-pompier	156
2.1.2	La réalisation de soi	157
2.1.3	La passion du secourisme.....	158
2.1.4	L'engagement pour autrui	159
2.1.5	L'adhésion au service public.....	160
2.2	LA COHESION DE GROUPE	160
2.3	L'EXERCICE D'UN METIER A RISQUES	161
2.4	LA DISCIPLINE	162
2.4.1	Une hiérarchie militaire	162
2.4.2	Une organisation "disciplinée".....	163
2.5	L'ESPRIT "CORPORATISTE"	164
2.5.1	Une forme d'organisation professionnelle "pré-industrielle" : incluant la vie privée	164
2.5.2	"L'Amicale des sapeurs-pompiers" : plus qu'un "cercle d'amis"	165
2.5.3	"L'Amicale" : les caractéristiques d'une entreprise commerciale	165
2.5.4	"L'Amicale" : des avantages et une assurance vie	166
3	UNE STRUCTURATION DIFFERENTIELLE PAR LES « DISPOSITIFS DE GESTION ».....	167
3.1	DES DIFFERENCES SELON LES FONCTIONS ET LES GRADES	168
3.1.1	Les fonctions : opérationnelles ou administratives.....	168
3.1.2	Différents types de professionnalisation : les grades	172
3.2	DES DIFFERENCES ENTRE STATUTS : POMPIERS PROFESSIONNELS OU VOLONTAIRES	174
3.2.1	Les pompiers volontaires : « ce n'est pas notre métier »	174
3.2.2	Les caractéristiques du volontariat	175
3.3	DES DIFFERENCES ENTRE TERRITOIRES : COMMUNES ET DEPARTEMENTS.....	179
3.3.1	Une activité liée aux particularités locales du risque.....	180
3.3.2	Une activité liée à la densité démographique.....	181
3.3.3	Des différences budgétaires entre communes, puis entre départements.....	182
3.4	DES DIFFERENCES SELON LES TYPES D'ACTIVITES : VEILLE OU INTERVENTION	183
4	DISCUSSION : UN "DECALAGE" ENTRE DISPOSITIONS ET DISPOSITIFS DE TRAVAIL ..	184
5	CONCLUSION : UNE IDENTITE TEMPORELLE QUI SE CONSTRUIT AU QUOTIDIEN	186

CHAPITRE 4

L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE DES POMPIERS

« LA CATASTROPHE "AZF" : UNE SITUATION A MOYENS DEPASSES »

INTRODUCTION 189

1. LES ACTIONS DES SAPEURS-POMPIERS « EN PHASES » 192

1.1.	RECONSTITUER L'INTERVENTION DES POMPIERS : UN RETOUR REFLEXIF	192
1.1.1.	Caractérisation de la situation de crise : une situation à moyens dépassés ?	192
1.1.2.	Construction de l'objet et méthodologie : les régimes temporels d'action dans la crise	195
1.2.	LES DIFFERENTS REGIMES D'INTERVENTION.....	197
1.2.1.	Alerte générale, on demande « le plan rouge » : 10h17-10h45.....	199
1.2.2.	L'organisation de survie : 10h45-11h45	201
1.2.3.	Le sauvetage des rescapés : 11h45-17h00.....	204
1.2.4.	La dernière victime et le retour à la normale : 17h00-lendemain	206
1.2.5.	Sécurisation du site et clôture de l'intervention : jusqu'à 3 mois après.....	207
1.3.	CONCLUSION : UNE INTERVENTION EN CINQ TEMPS DISTINCTS.....	211

2. LES DISPOSITIFS DE SECOURS FACE A LA CATASTROPHE "AZF" 213

2.1.	INTRODUCTION.....	213
2.2.	LES "DISPOSITIFS" FACE A LA "CATASTROPHE"	216
2.2.1.	Des dispositifs "standardisés"	218
2.2.2.	Des dispositifs "internes".....	219
2.2.3.	Des dispositifs "improvisés"	220
2.3.	"AZF" : CONSEQUENCES SUR L'ORGANISATION DES SECOURS ?.....	226
2.3.1.	Un nouveau type de "risque"	227
2.3.2.	Les difficultés identifiées.....	229
2.3.3.	Les ajustements professionnels issus de la catastrophe.....	231
2.4.	CONCLUSION : DES DISPOSITIFS STANDARDISES, INTERNALISES, ET IMPROVISES.....	233

3. CONCLUSION : UNE IDENTITE TEMPORELLE DE METIER QUI STRUCTURE LA CRISE 235

CHAPITRE 5

LA PRISE EN CHARGE DE VICTIMES

« LE POINT DE VUE DES VICTIMES DE "AZF" »

INTRODUCTION 239

1. L'ACTION PUBLIQUE SE POURSUIT AVEC LES DESTINATAIRES : POMPIERS ET VICTIMES..... 242

1.1.	LA COOPERATION DES VICTIMES	242
1.2.	METHODOLOGIE	243

2. L'INTROUVABLE SITUATION D'EXPLOSION..... 245

3. LES VICTIMES SONT LES PREMIERS SECOURISTES 249

3.1.	LES POMPIERS INTERNES DE « AZF » : L'EFFICACITE DANS LA CRISE	249
3.1.1.	L'explosion : une destruction quasi totale des secours internes de « AZF ».....	249
3.1.2.	"Flash-back" avant l'explosion : un état d'esprit précaire chez les secouristes internes.....	251
3.1.3.	Mais face aux dégâts : une action rapide et efficace des secours de l'usine.....	252
3.2.	LES SALAIRES DE « AZF » ET DES ENTREPRISES VOISINES.....	254

3.2.1.	<i>Un mouvement de "solidarité générale".....</i>	254
3.2.2.	<i>Des initiatives et de l'autonomie de la part des victimes.....</i>	255
3.2.3.	<i>Les actions des victimes : dangereuses, mais efficaces.....</i>	255
3.2.4.	<i>Les victimes préparent l'arrivée des secours.....</i>	256
3.2.5.	<i>Quand l'action des victimes atteint ses limites : on appelle les secours extérieurs.....</i>	257
3.3.	CONCLUSION : LE POINT DE VUE ET L'ACTION DES VICTIMES SONT DES RESSOURCES DANS LA CRISE ..	259
4.	L'ACTION DES POMPIERS "DEPARTEMENTAUX" D'APRES LES VICTIMES.....	260
4.1.	LES VICTIMES : ENTRE APPROBATION ET CRITIQUE DE L'ACTION DES POMPIERS	260
4.2.	SELON LES VICTIMES : LES FONDEMENTS DE L'APPROBATION DE L'ACTION DES POMPIERS.....	262
4.2.1.	<i>Les initiatives des pompiers dans les premières heures</i>	262
4.2.2.	<i>L'organisation des pompiers à moyen terme.....</i>	263
4.3.	SELON LES VICTIMES : LES FONDEMENTS DE LA CRITIQUE DE L'ACTION DES POMPIERS.....	264
4.3.1.	<i>Une arrivée tardive des pompiers.....</i>	264
4.3.2.	<i>La désorganisation des reconnaissances faites par les pompiers</i>	265
4.3.3.	<i>Des reconnaissances trop succinctes et la "non-sécurisation" de certains sites</i>	266
4.4.	DES INTERVENTIONS DE LA POLICE ET DE L'ARMEE PARFOIS INCOMPRISES PAR LES VICTIMES.....	267
5.	LA COLLABORATION ENTRE POMPIERS ET VICTIMES.....	269
5.1.	UNE COLLABORATION EFFICACE	269
5.1.1.	<i>Des victimes qui deviennent secouristes.....</i>	269
5.1.2.	<i>Les "victimes secouristes" sont encadrées par les pompiers</i>	270
5.1.3.	<i>La sécurisation du site après intervention : une collaboration nécessaire.....</i>	271
5.2.	UNE COLLABORATION DIFFICILE	272
5.2.1.	<i>La sécurisation post-catastrophe de « AZF » : une collaboration parfois conflictuelle.....</i>	272
5.2.2.	<i>Au quotidien : « AZF » est source de gênes pour les pompiers départementaux</i>	273
6.	CONCLUSION : UNE CO-CONSTRUCTION DE L'ACTION URGENTE.....	274

CHAPITRE 6

LES REPRÉSENTATIONS PROFESSIONNELLES DES POMPIERS

« ÉTUDE SEMANTIQUE DES TEMOIGNAGES DES POMPIERS »

1.	PROBLEMATIQUE : TRAITER AUTREMENT LE DISCOURS DES POMPIERS	277
2.	METHODOLOGIE : L'ANALYSE FACTORIELLE DES CORRESPONDANCES.....	279
2.1	L'ANALYSE DU DISCOURS ASSISTEE PAR ORDINATEUR : UN TRAVAIL LONG ET MINUTIEUX.....	279
2.2	TROIS TYPES D'ENTRETIENS POUR "COMPRENDRE" LES POMPIERS	279
2.3	DEUX LOGICIELS POUR "TRANSFORMER" LE QUALITATIF EN QUANTITATIF	280
2.4	LES 20 THEMES ESSENTIELS DU DISCOURS DES POMPIERS	281
3.	RESULTATS : SIX "POLES" DE REPRESENTATIONS PROFESSIONNELLES	283
4.	ET TROIS AXES "D'OPPOSITIONS"	287
4.1	PREMIERE DIMENSION : L'ENGAGEMENT PROFESSIONNEL ET STRUCTURAL.....	287
4.1.1	<i>Le travail opérationnel.....</i>	291
4.1.2	<i>Le travail de conception.....</i>	295
4.1.3	<i>L'axe 1 de l'analyse factorielle : le travail dans le cadre et le travail sur le cadre.....</i>	299
4.2	DEUXIEME DIMENSION : S'AJUSTER A LA REGLE ET AJUSTER LA REGLE	300
4.2.1	<i>L'évènement exceptionnel.....</i>	304
4.2.2	<i>Les valeurs professionnelles.....</i>	307
4.2.3	<i>L'axe 2 de l'analyse factorielle : l'évènement à l'épreuve des valeurs du métier.....</i>	310
4.3	TROISIEME DIMENSION : LES TEMPS DE LA BUREAUCRATIE ET LES TEMPS DES ACTEURS.....	312
4.3.1	<i>Les niveaux de décision et les statuts.....</i>	314
4.3.2	<i>Le travail et les temporalités professionnelles.....</i>	318
4.3.3	<i>L'axe 3 de l'analyse factorielle : distance hiérarchique et proximité des régimes temporelles ..</i>	324
5.	DISCUSSION.....	326

5.1	INTERET DE LA METHODE ET DES RESULTATS	326
5.2	UN ESPACE DES REPRESENTATIONS COMPLEXE	328
5.3	DEUX VARIABLES CLES : LA COMMUNICATION ET LES TEMPORALITES D'ACTION.....	331
6.	CONCLUSION : L'ANALYSE FACTORIELLE CONFIRME LA PREGNANCE D'UNE IDENTITE TEMPORELLE DE METIER.....	333
	CONCLUSION GENERALE.....	337
	BIBLIOGRAPHIE INDICATIVE.....	347
	RESUME	355

INTRODUCTION GENERALE

Cette recherche a pour objet l'organisation du travail des sapeurs-pompiers. Membres de la fonction publique territoriale, au-delà de l'indemnité financière qu'ils y trouvent, les pompiers ont le devoir de porter secours aux usagers, à tout moment, quelle que soit leur identité ou leur position, c'est un engagement moral. Et pour la population, faire appel aux sapeurs-pompiers est un droit. Le métier de pompier n'est pas nouveau, officialisé à la fin du Moyen-âge, il a connu une multitude de formes, passant d'organisations associatives de commerçants à un système militaire en armes, pour se professionnaliser, et donner aujourd'hui vie à une organisation reposant à environ 85% sur le volontariat civil. Ils sont l'un des derniers bastions de « l'engagement républicain » (Padioleau, 2002)¹. Quelle que soit l'heure de la journée ou de la nuit, les pompiers sont le dernier recours, ceux que l'on appelle en urgence, lorsque toutes les solutions sont épuisées, lorsqu'on a besoin d'être évacué, de quitter une situation intenable, redoutée, lorsqu'on est en souffrance. On appelle même les pompiers quand il est trop tard, quand le décès est déjà constaté. Cependant, une nouvelle tendance nous fait réfléchir sur nos usages quotidiens : les pompiers sont de plus en plus sollicités pour des interventions bénignes (animaux domestiques, disputes conjugales, clés perdues...), mais les secouristes répondent toujours aux appels, leur engagement persiste. Témoin de l'état moral de nos sociétés, le métier de pompier est fondé sur une organisation, une structure, des valeurs, et des personnalités que nous avons rencontrées, écoutées, et voulut comprendre.

Pourquoi et comment en sommes-nous venu à nous intéresser aux activités des sapeurs-pompiers ? Il nous semble utile de revenir sur notre itinéraire, sur les différents choix que nous avons faits, et qui nous ont conduits jusqu'à la réalisation de la présente recherche.

1 Les sapeurs-pompiers au carrefour de l'organisation et des risques

En 1999, un chercheur du laboratoire CERTOP (Centre d'Étude et de Recherche sur Travail, Organisation, et Pouvoir), de l'Université Toulouse le Mirail, spécialiste des questions de temps de travail, d'organisation, et de négociations collectives, propose à un étudiant en sociologie de travailler sur le cas de la négociation des 35 heures des sapeurs-pompiers, comme sujet de Maîtrise ("Master 1"). Initialement intéressé par des thématiques comme les

¹ Padioleau J-G, *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Coll. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.

dysfonctionnements sociaux, les phénomènes urbains de "ghettoïsation", ou encore les quartiers sensibles, l'étudiant en question voit là l'opportunité de s'intéresser à un métier qui se confronte à ce type de thématiques au quotidien. L'achèvement de ce travail de Maîtrise² donnera lieu à un travail de DEA ("Master 2 recherche")³ dont le sujet s'est quasiment imposé de lui-même : l'usine chimique "AZF" explose quelques jours avant la soutenance de Maîtrise, l'université est sinistrée ; au regard de ces nouvelles données, nous décidons de continuer à travailler sur le métier de pompier, premier acteur de la prise en charge des conséquences de cette catastrophe.

Nos pistes de recherche s'inscrivaient dans les thématiques d'étude d'un des pôles du laboratoire -TNT « Temps, Négociation, et Travail », devenu ensuite TONER « Travail, Organisation, Négociation, Risques »- auquel nous étions intégrés. Nous nous sommes inscrits dans le programme de recherche dirigé par Gilbert de Terssac sur "Travail d'organisation et risques". L'objectif de ce programme est d'analyser la structuration de l'espace social des risques et la manière dont les acteurs s'y prennent pour le construire comme un espace de confrontation et de délibération, les barrières qu'ils inventent pour faire face à l'incomplétude des cadres de l'action et pour tenter d'introduire de la robustesse dans les univers organisés. Cette structuration de l'espace social des risques repose sur deux schémas. Le premier schéma est celui d'une société réglée dans laquelle, en même temps qu'elle produit ses dérèglements, les acteurs inventent des solutions pour les enrayer à l'appui de la science, de l'action publique ou de la contribution des citoyens ; le second schéma est celui d'une société éclatée, confrontée à une pluralité de points de vue, traversée par une multiplicité de règles en permanence réinventées. Deux perspectives qui font des dérèglements une question centrale, mais accidentelle pour l'une et essentielle pour l'autre : dans le premier cas, l'accent est mis sur le système pensé comme capable de gérer ses maux au travers d'une suite de calculs et de prévisions, de mesures et d'actions ; dans le second cas, l'accent est mis sur les acteurs, la conscience des risques courus, la manière dont ils s'associent ou s'opposent pour les traiter, sur les processus d'appropriation des menaces qu'ils développent lors de situations de crises ou de catastrophes.

² Kanzari Ryad, sous la direction de Thoemmes Jens, « Dans le feu des 35 Heures : le cas des Pompiers d'un département », mémoire de Maîtrise, Université de Toulouse-le-Mirail, 2001.

³ Kanzari Ryad, sous la direction de Terssac (de) Gilbert et Thoemmes Jens, « *Temps, Travail et Négociation, des sapeurs pompiers toulousains dans le contexte de l'explosion "AZF"* », mémoire de DEA, Université de Toulouse-le-Mirail, 2002.

Notre travail avec les sapeurs-pompiers nous a menés à mettre en pratique cette grille de lecture sur le terrain et dans nos analyses, dans un premier temps sur des questions de conflits professionnels, d'action collective dans le cadre d'un métier, puis sur des thématiques plus axées sur le travail en pratique, l'action de travailler, le travail d'organisation, et en particulier le travail en urgence.

2 Pourquoi et comment étudier le métier de sapeur-pompier ?

Nos recherches peuvent être qualifiées d'études "opportunistes". Les raisons qui nous ont poussés à nous intéresser au travail des pompiers sont en quelque sorte "événementielles". En effet, notre premier contact avec leur profession fait suite à la médiatisation d'un mouvement de grève et de manifestations publiques des pompiers professionnels de Toulouse. Il était question des modalités de l'application des 35 heures à leur corps de métiers. En mars 2001, les pompiers de Toulouse se mettent en grève pendant quasiment un mois et engagent plusieurs actions publiques : le débrayage d'un important péage autoroutier, une manifestation en uniforme devant le Conseil Général... Ils demandent les 35 heures pour tous les pompiers du département. Ces événements nous ont paru intéressants : d'une part, les pompiers font partie du service public (régime particulier), et d'autre part la réduction du temps de travail les a mis en conflit avec leur employeur.

Ensuite, nous nous sommes intéressés à la manière dont les pompiers de notre région prennent en charge et organisent leur travail quotidien. Enfin, suite à la catastrophe "AZF" (Toulouse, 2001), nous avons mis en place un protocole d'enquête spécifique, dédié à l'intervention des sapeurs-pompiers dans ce contexte exceptionnel. Ce sont donc ces différentes raisons qui ont motivé notre intérêt de sociologue pour le métier de pompier. En dehors de cela, nous n'avons pas de lien particulier avec le métier de pompier. Les pompiers nous intéressent au regard des événements qui ont attiré notre attention, et leur métier nous pose des énigmes. Nos recherches ne sont pas motivées par une "passion" pour ce métier, comme le sont plusieurs ouvrages sur les pompiers, d'ailleurs souvent réalisés par des agents en fonction ou à la retraite.

Pour nous introduire dans « le monde des pompiers », nous avons dû faire preuve d'humilité, de patience, compter sur la chance, et accepter que les portes restent fermées. Notre premier contact s'est fait "au culot" : pourquoi ne pas directement aller dans une caserne pour demander ce qu'il se passe ? Nous avons ainsi rencontré des interlocuteurs généreux, qui nous

ont permis d'en savoir un peu plus sur la difficile négociation de 35 heures des sapeurs-pompiers. Mais il nous fallait aller plus loin, vivre dans une caserne pour de vrai, partager les repas de la cantine, participer aux conversations, comprendre la manière dont ils voient le monde, s'en imprégner : les pompiers ont encore fait preuve de générosité, ils nous prêtent une tenue complète (jusqu'aux bottes) et nous réservent un lit, une chambre même, dans une caserne importante de la région. Le stage est difficile, car le métier est difficile, les nuits ne sont pas faites pour dormir, et les journées sont actives, mais les quinze jours passés en pompiers sont riches, formateurs. Nous en savions un peu plus sur le travail au quotidien des sapeurs-pompiers, et sur l'importance démesurée de l'identité de métier qui sous-tend toutes leurs activités professionnelles et privées. Puis l'explosion de l'usine "AZF" a été une épreuve difficile, mais la reconstruction des faits, *a posteriori*, d'après les discours des pompiers et des victimes quelques mois plus tard, est une autre épreuve : soit les témoins ne veulent plus en parler, traumatisés, ils refusent les entretiens, ou manquent délibérément nos rendez-vous, soit ils se confient à demi-mot, nous devons insister, et parfois aller les rencontrer dans leurs nouvelles vies, dans d'autres départements. Finalement, les données seront suffisantes pour être exploitées.

3 Un travail d'urgence supporté par une « identité temporelle de métier »

3.1 La notion d'urgence

La catastrophe "AZF" a éveillé notre intérêt pour la question du travail en urgence, que nous avons dès lors considérée comme centrale dans l'analyse des activités des sapeurs-pompiers.

Selon Aubert (2003)⁴ : l'urgence est une notion « aux contours enchevêtrés. Elle désigne à la fois, d'abord *une situation* (urgence contextuelle), ensuite *un jugement* porté sur cette situation (urgence subjective) et enfin *une action* tendant, en fonction de ce jugement, à remédier à cette situation (réaction immédiate) ». Ainsi, on peut dire que l'urgence dépend étroitement du « système de valeurs de la société ou de la personne qui énonce le jugement d'urgence ». La notion d'urgence peut avoir plusieurs définitions. Mais communément, l'"urgence" se définit en premier lieu comme la « nécessité d'agir vite⁵ ». Cette notion est donc en priorité intimement liée aux concepts d'"action" et de "temps". Avec le cas des

⁴ Aubert N., *Le culte de l'urgence : la société malade du temps*, Ed. Flammarion 2002.

⁵ Petit Larousse Illustré, 2002.

pompiers, notre volonté est de comprendre comment se compose l'alchimie entre ces deux notions. Nous verrons que dans le travail en urgence, les opérateurs sont face à une situation dans laquelle l'action doit avoir une durée aussi succincte que possible, sans quoi les conséquences peuvent être irréversibles.

Les instants d'urgence sont des temporalités différentes de la vie quotidienne et des activités habituelles. Il s'agit de moments dans lesquelles l'action, en l'occurrence professionnelle, n'est ni totalement "spontanée", ni totalement prévisible ou déterminé par l'évènement. Pour les pompiers, Boullier et Chevrier (2000)⁶ notent que « *l'urgence est l'état normal de leur activité, ce qui pour des professionnels finit par relativiser la déstabilisation créée par de telles situations* ».

Par ailleurs, il est intéressant de remarquer les conceptions de la notion d'urgence par les destinataires des activités des pompiers. L'urgence semble suivre certains changements dans la manière dont elle est perçue par les usagers. Aubert (2002) note que le besoin d'urgence déborde souvent les limites du nécessaire : « les fausses urgences » se multiplient et la pression à agir dans l'urgence s'étend très au-delà du nécessaire ».

Comme précédemment évoqué, pour Aubert (2003), l'urgence désigne « *une situation, un jugement, et une action* ». Si l'on pousse ce raisonnement, on peut dire « qu'une situation est urgente parce que, jugée urgente, elle appelle une réponse urgente » (Chodkiewicz, 2000)⁷. Ainsi, l'urgence dépend étroitement du « système de valeurs de la société ou de la personne qui énonce le jugement d'urgence ». Il se manifeste comme un "passage" : d'une situation qui appelle et justifie une action rapide, une "urgence réelle", vers un comportement habituel, presque automatique, de déclaration de l'état d'urgence.

Aubert (2003), explique comment les "mutations modernes" du concept d'urgence aboutissent même à la naissance de « fausses priorités », d'urgences sans importance, et comment « l'accessoire fini souvent par recouvrir l'essentiel ». L'auteur souligne qu'il s'agit en fait d'une « urgence fabriquée » par l'organisation (économique) (Fixari Pallez, 1993)⁸, et dont le but est de créer toujours plus de pression et de productivité, car le temps est devenu un argument de poids dans un contexte de grande concurrence. Mais cette « urgence fabriquée » ne se manifeste pas seulement dans le monde du travail. Elle déteint sur la sphère privée,

⁶ Boullier D. et Chevrier S., *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Col. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000, p. 157.

⁷ Chodkiewicz C., « L'urgence, une notion à plusieurs facettes », communication au colloque *Penser la mutation*, Montpellier, 10 au 13 Mai 2000.

⁸ Fixari D, Pallez F., « Comment traiter l'urgence », *Gérer et comprendre*, n°27, p. 78-86, 1993.

consciemment ou inconsciemment. Cette « urgence intérieure » serait donc une « construction mentale », c'est-à-dire qu'elle ne résulterait pas d'un jugement objectif, mais qui serait conditionnée par des critères personnels qui « déforment l'appréciation d'une situation ». Nous verrons que pour les pompiers, le sentiment d'urgence entraîne même un certain sentiment de satisfaction personnelle.

Suite à l'explosion chimique de "AZF", la rupture des communications fait penser à une situation de guerre, dans laquelle l'inquiétude et le danger dominant, accentués par le manque d'informations. Ce contexte nous questionne sur la transformation d'une "*situation d'urgence*" en "*situation de crise*". Par exemple : l'urgence ne devient-elle pas "crise" à partir du moment où les dispositifs mis en place en amont pour sa prise en charge ne sont plus opérationnels, ou suffisants ? À partir de quand déclare-t-on qu'il y a "crise" ? Il est certainement difficile d'élaborer une règle permettant d'affirmer qu'un "état d'urgence" doit être déclaré comme "état de crise". Nous sommes cependant intéressés par la notion d'urgence qui, selon nous, doit être considérée comme une "temporalité sociale et professionnelle" à part entière.

3.2 Les temporalités de métier

Il n'existe pas de définition scientifique universelle du temps (Lallement, 1998)⁹. On peut cependant décrire l'évolution de la conception de la notion de "temporalité" dans l'histoire scientifique.

Pour Saint-Auguste, le temps est « une image mobile de l'immobile éternité » (Chevalier, Cheerbrant, 1982)¹⁰. Cette définition fait appel aux concepts de présent et d'éternel au sein desquels évolue « l'être » qui constate le présent et anticipe l'avenir (Grossin, 1974)¹¹. Le temps prend alors un aspect matériel et devient une matière mesurable. Le Goff (1977)¹² explique comment le temps est de ce fait devenu un instrument de commerce. C'est à ce moment que le temps et le travail se sont unis dans le but de mesurer la durée du travail. C'est ainsi qu'un temps de main d'œuvre peut aujourd'hui être calculé et financièrement estimé. Le temps a alors pris une réelle valeur marchande qui est partie intégrante de la valeur du travail,

⁹ Lallement M., *Les temps des sociologues : une rapide rétrospective et quelques questionnements.*, 1998.

¹⁰ Chevalier J., Cheerbrant A., *Dictionnaire des symboles*, Robert Laffont., 1982.

¹¹ Grossin W., *Les temps de la vie quotidienne.*, Mouton 1974.

¹² Le Goff J., *Pour un autre Moyen-âge. Temps, travail et culture en Occident.* Gallimard, 1977.

ou de la « valeur travail » (Marx, 1967)¹³. Le temps naturel est ainsi devenu un temps de la vie sociale (Mercure, 1995)¹⁴, et il s'opère le passage d'un temps qui est donné à un temps, qui est marchandise, c'est par là même qu'émerge le temps de travail. Se pose alors la question de la mesure de ce temps de travail (Marchand, 1992)¹⁵. C'est la question qui nous intéresse en particulier au sujet des sapeurs-pompiers : comment mesurer leur temps de travail ? Au fond, nous verrons qu'il est impossible de le distinguer de leur temps libre : le pompier est en permanence un secouriste.

Au fond, le cas des sapeurs-pompiers nous pousse à distinguer la définition classique du "temps de travail", calculé, planifié, quantifié, chiffré ; d'une définition moins précise, "des temporalités de métier", dans laquelle vie privée et vie professionnelle se mêlent, dans laquelle les opérateurs partagent en permanence leurs activités, autant dans la sphère professionnelle que dans le cadre privé, dans laquelle l'activité de travail est un « hobby » et la vie privée la scène permanente d'un engagement personnel dans le don de soit pour secourir autrui.

3.3 Le "métier" de sapeur-pompier

Certes, 85% des pompiers en France sont des volontaires, des civils qui exercent le secourisme en parallèle de leur activité professionnelle, durant leur temps de repos, ou en accord avec leur employeur. Mais être sapeur-pompier n'en est pas moins un métier. Pour devenir pompiers volontaires, les candidats doivent suivre une formation qui peut s'étaler sur plusieurs années, et doivent ensuite suivre l'apprentissage "sur le tas", sur le terrain, tout aussi pesant. Par ailleurs, les candidats au volontariat doivent avoir une certaine "attirance" pour le secourisme. La pression morale que cela impose ne permet pas d'être pompier sans un certain goût, une certaine passion, mais aussi une certaine connaissance et un recul indispensable face aux situations délicates qui peuvent se présenter.

Une fois les candidats confirmés comme sapeurs-pompiers (volontaires ou professionnels), l'apprentissage du métier continue. Le métier de pompier se perfectionne au quotidien, les agents sont en formation continue, les techniques évoluent en permanence. Être pompier implique de se maintenir à niveau, au risque de mettre en péril la sécurité des usagers ou des collègues. Puis le métier de sapeur-pompier est aussi une question de savoir-faire, les agents

¹³ Marx K., *Le capital : critique de l'économie politique.*, 1967.

¹⁴ Mercure D., *Les temporalités sociale.*, 1995.

¹⁵ Marchand O., « Une comparaison internationale des temps de travail. », collection *Futuribles.*, n°165-166, mai-juin 1992.

improvisent à chaque intervention, plus ou moins, selon la particularité de la mission à accomplir. Il faut savoir adapter les moyens et les hommes aux situations, mais aussi inventer de nouveaux moyens, de nouvelles techniques, donner des consignes à la hâte à des civils pour qu'ils prêtent main-forte, pour que l'objectif, en général urgent, soit atteint : intervenir. Le cas des sapeurs-pompiers nous fait prendre du recul sur l'activité de travail, nous interroge sur la distinction entre travail et métier. On ne peut pas "faire le travail" de pompier, "on est" pompier, c'est un métier.

3.4 Une identité de métier liée aux temporalités

D'après Claude Dubar (1996)¹⁶, la construction d'une identité de métier présuppose une forme de relation subjective entre l'individu et son activité professionnelle. Cette relation permet d'après lui la régularité d'une certaine « auto-confirimation » de son évolution, conçue comme la maîtrise d'une spécialité toujours plus ou moins vécue comme un art. Mais cette construction identitaire professionnelle suppose également des confirmations que l'auteur qualifie d'objectives, car elles sont issues d'une « communauté professionnelle » dotée de ses propres instruments de légitimation. Il décrit la persistance à travers toute l'histoire industrielle du « phénomène corporatiste » (Segrestin, 1985) comme le témoignage de l'identité de métier. Car étant constitutive des « communautés pertinentes d'action collective » -notamment syndicale-, elle s'est révélée capable de résister et de se reproduire à travers toutes les formes de rationalisation du travail des entreprises. D'après Dubar, l'identité de métier représente sans doute historiquement une des formes d'articulation les plus solides entre l'identité pour soit –à travers le schème de l'apprentissage, impliquant la progression apprenti/compagnon/maître (Ariès, 1973), et la transmission d'une culture de métier à travers les générations¹⁷- et l'identité pour autrui –à travers le modèle des relations professionnelles fondées sur la régulation conjointe des organisations patronales et syndicales (Reynaud, 1989)- qu'elle représente une imbrication stable de la transaction subjective, permettant un développement « auto-confirmé » de l'identité, et de la transaction objective, permettant un développement autonome.

¹⁶ Dubar C., *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, 1996.

¹⁷ Voir sur ce point les analyses de Zarka B. mettant cette transmission au cœur de l'identité de groupe et l'interprétant comme « trame symbolique du processus d'identification » (1988, p.267). Voir aussi les analyses de Delbos et Jorion (1984).

Ainsi, et de manière d'abord assez générale, pour Dubar (1997)¹⁸ les identités professionnelles, reconstruites inductivement par les sociologues, constituent non seulement des manières de vivre (et de dire) le travail et de lui donner un sens, mais aussi des façons de raconter et d'anticiper le cycle de vie professionnelle, socialement conditionné par l'origine sociale, la formation initiale et la trajectoire antérieure. Ancrées dans des formes « collectives » de division du travail, on peut alors penser que les identités professionnelles des sapeurs pompiers sont aussi au cœur des processus « individuels » (de construction, crise et reconstruction) de définition et reconnaissance de soi. La description de l'identité de métier que fait Dubar est une définition, alors d'autres littératures traitant de la notion d'identité professionnelle proposent de placer la question dans un débat social.

La manière de voir l'identité professionnelle exposée par Dominique Huez (1997)¹⁹ est en effet différente. L'auteur remarque que condamné au « moins-disant » au sens propre, le salarié doit réprimer ses aspirations et ses revendications. Il y a atteinte à l'image de soi pour l'opérateur. L'auteur soulève le problème délicat de la reconnaissance professionnelle, de sa carence, de la gêne que suscite son expression. Faute de perspectives de transformation en lesquelles ils pourraient croire, les salariés seraient aujourd'hui beaucoup plus vulnérables au risque de « décompensation psychiatrique » (Huez, 1997, p.214-221). Même si, répondant toujours à l'appel des usagers, les pompiers n'ont pas l'air atteints par ce type de phénomène, ils ne sont pas à l'abri, les formateurs et les cadres dirigeants affirment en effet qu'il est de plus en plus difficile de recruter des volontaires, le nombre de candidats est en chute constante. Par ailleurs, les pompiers professionnels multiplient ces dernières années les manifestations publiques et autres grèves pour exprimer certains mécontentements (mise en place des 35 heures, paiement des heures supplémentaires, reconnaissance de la profession comme "métier à risque"...). Les sapeurs-pompiers se manifestent, revendiquent, mais en réalité, toutes leurs actions sont liées à la gestion de leur temps de travail : par exemple, se faire officiellement reconnaître comme "métier à risque" est en fait une voie pour obtenir un régime particulier en matière d'âge de départ à la retraite. Le moment de la revendication des pompiers correspond en effet à la mise en place d'une loi allongeant de deux années la durée de travail avant retraite. Les pompiers obtiendront finalement cette reconnaissance, mais sa forme ne leur permettra pas de bénéficier d'un régime particulier de retraite.

¹⁸ Dubar Claude, « Les identités professionnelles », dans *Le Monde du travail*, sous la direction de J. Kergoat, p. 73, 1997.

¹⁹ Huez Dominique, « L'évolution des risques professionnels », dans *Le Monde du travail*, sous la direction de J. Kergoat, 1997.

Nous pensons donc que l'identité de métier des sapeurs-pompiers est intimement liée à leur manière de concevoir les temporalités d'activité, sociales, et professionnelles. Les pompiers volontaires "donnent" de leur temps pour secourir les autres, ils en retirent une certaine reconnaissance sociale, une certaine satisfaction personnelle, mais aucun ne le fait expressément pour l'indemnité financière (symbolique) que cela procure. Notre thèse suppose que la profession de sapeur-pompier implique une identité temporelle de métier.

Demazière (2006, p. 131)²⁰, confirme cette idée d'identité temporelle de métier avec une étude sur la manière dont les chômeurs perçoivent les temporalités liées à leur situation :

Certes, on pourrait avancer que les temporalités intersubjectives constituent des ressources que le chômeur, qui vit dans l'incertitude face à l'avenir, doit combiner pour construire son rapport personnel aux temps sociaux. Mais ce travail social sur le temps des chômeurs se déroule dans des situations et contextes éparpillés et dissociés les uns des autres, de sorte qu'il force le chômeur, d'autant plus que des jugements contradictoires convergent vers lui, à donner une cohérence à une épreuve temporelle éclatée. Il comporte aussi tous les risques d'une déstabilisation des repères temporels, et non d'un réagencement qui impliquerait d'ailleurs un travail normatif qui ne peut se faire par les seules interactions auxquelles participent les chômeurs.

Il s'agit bien sûr d'un cas d'étude éloigné des sapeurs-pompiers et de leur identité professionnelle, mais on comprend que le chômeur vit un état de crise, certes relatif, mais dans lequel il doit "re-construire" une logique temporelle par lui-même, accepter des durées d'attente, incertaines, l'incertitude aussi d'être recruté, accepter des contrats de travail "précaires" dans lesquels la durée n'est pas garantie... La situation de chômeur est clairement liée à la gestion individuelle des temporalités sociales, personnelles, et professionnelles. Être chômeur implique de gérer son temps, mais aussi de savoir lui donner un sens, une logique, une légitimité. Nous pensons qu'il en est de même pour les sapeurs-pompiers. Certes, ils sont confrontés à des risques différents, mais revêtir la tenue de pompiers place les opérateurs dans un état d'alerte, latente ou manifeste, qui fait penser à la situation de crise du chômeur : il faut être en attente, prêt à agir, et il y a les incertitudes, on ne sait pas combien de temps il faut attendre l'intervention, quelle va être la mission, combien de temps va-t-elle durer, les temporalités sont extrêmement extensibles, l'attente peut paraître infinie, les temps de repos inexistantes, et les interventions de secours peuvent durer des jours. Dans une démarche autant collective qu'individuelle, les sapeurs-pompiers intègrent ces données temporelles,

²⁰ Demazière D., « Le chômage comme épreuve temporelle », dans Thoemmes et Terssac, *Les temporalités sociales : repères méthodologiques*, Octares, 2006, p. 121-132.

contraignantes pour les profanes, ils les organisent, en font des avantages, une source de fierté, ils se les approprient, bref ils en font leur identité ; une identité sans doute indispensable à la prise en charge des missions de secourismes, parfois difficiles, mais toujours urgentes.

CHAPITRE 1

ENJEUX ET PROBLÉMATIQUE DU MÉTIER DE POMPIER

« Des soldats du feu aux travailleurs sociaux »

1 Un enjeu social : redéfinir le métier de sapeur-pompier

L'histoire du feu a écrit l'histoire des pompiers, mais elle a commencé bien avant leur apparition, avec celle des hommes (Boullier, Chevrier ; 2000)²¹. Avant la création des sapeurs-pompiers, le combat contre le feu est une activité pratiquée par tout un chacun. Quand un incendie se déclarait, tous les habitants d'un quartier ou d'un village s'organisaient sur le moment pour tenter de circonscrire les flammes ravageuses. Avant l'apparition des sapeurs-pompiers en tant que tels, la lutte contre les incendies était une activité de profanes, il était habituel de participer aussi bien à l'extinction de l'incendie de sa propre habitation qu'à celle des autres. L'extinction d'un feu était une pratique sociale. Mais avec le temps, au fil de l'histoire, cette pratique s'est professionnalisée. Et les habitants sinistrés, ou voisins d'un sinistre, sont aujourd'hui devenus les usagers ou les spectateurs du travail des sapeurs-pompiers.

« Au fil de l'histoire, parfois redouté et parfois objet de culte, il (le feu) alimentera toujours la fascination. Longtemps associé aux idéologies religieuses et spirituelles, il va devenir un outil indispensable. Mais le feu peut-être dévastateur, sa domestication a donc impliqué de réfléchir sur sa maîtrise. La lutte contre les incendies est aussi ancienne que la découverte du feu. De l'Égypte ancienne jusqu'à l'Empire chinois, toutes les civilisations ont développé des méthodes pour arrêter le feu » (Duportal, 2004)²².

Ce corps de métiers ne s'est pas constitué du jour au lendemain, il est passé par une multitude de formes, de statuts, de fonctions, avant de donner naissance aux "soldats du feu" que nous connaissons (Boullier, Chevrier ; 2000). Mais à part les grands incendies de forêt, difficiles à gérer, et souvent provoqués par des actes de malveillance, le feu est aujourd'hui "maîtrisé". Des "soldats du feu", les sapeurs-pompiers ne gardent que le nom, ils deviennent non

²¹ Boullier Dominique, Chevrier Stéphane, *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Coll. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000.

²² Duportal C., *La formation des sapeurs-pompiers*, Connaissances et Savoirs 2004, p. 29-76.

seulement des techniciens de la prise en charge de conséquences d'accident, de catastrophes naturelles, industrielles, mais leur fonction profonde est aussi en train de changer. Les pompiers sont toujours indispensables à la société, mais plus dans les mêmes termes. Le nombre d'interventions a été multiplié par 20 au cours des 30 dernières années²³.

Puis en 1992, la "restructuration" des services de secours d'urgence impose au S.A.M.U. (Service d'Aide Médicale Urgente) de céder aux sapeurs-pompiers la totalité de la prise en charge des interventions dites "de voie publique", c'est-à-dire l'assistance aux victimes d'accidents ou d'affections soudaines (malaise, maladie), dans la rue, à domicile, sur le lieu de travail... En effet, la circulaire du 18 septembre 1992²⁴, « relative aux relations entre le service départemental d'incendie et de secours et les établissements publics hospitaliers », indique que, dans un *souci d'organisation cohérente* des services de secours, les sapeurs-pompiers doivent désormais prendre en charge les interventions (avec transport ou sur place) ne nécessitant pas une assistance médicale immédiate. Cependant, pour parer aux pires imprévus, les sapeurs-pompiers seront par la suite formés à l'utilisation de l'appareil de réanimation de base, le DSA (défibrillateur semi-automatique, ou communément "électrochoc"), aujourd'hui intégré à leur équipement d'intervention. Les pompiers sont en quelque sorte devenus légèrement plus "médicalisés", pour "décharger" les spécialistes du médical (SAMU, et SMUR, "Service mobile d'urgence et de réanimation") des interventions les moins "urgentes". Cette mesure organisationnelle permettra par ailleurs d'engendrer des économies importantes au niveau des dépenses de santé (sécurité sociale). Le SAMU est en effet un service hospitalier, il est donc pris en charge par le système de sécurité sociale, alors que les pompiers sont financés sur les budgets dégagés par les impôts. Par ailleurs, 80% des pompiers sont des volontaires ("indemnisés" chacun à hauteur maximum de 150 euros par mois, non imposables), alors qu'un médecin du SMUR ("Service mobile d'urgence et de réanimation") "coute" bien plus cher, notamment à la sécurité sociale.

Cette mesure, a priori "anodine", implique alors des conséquences de poids : des économies importantes pour les hôpitaux et la sécurité sociale, et des modifications importantes des types d'interventions prises en charge par les pompiers, pour ne pas dire une transformation profonde de leur métier.

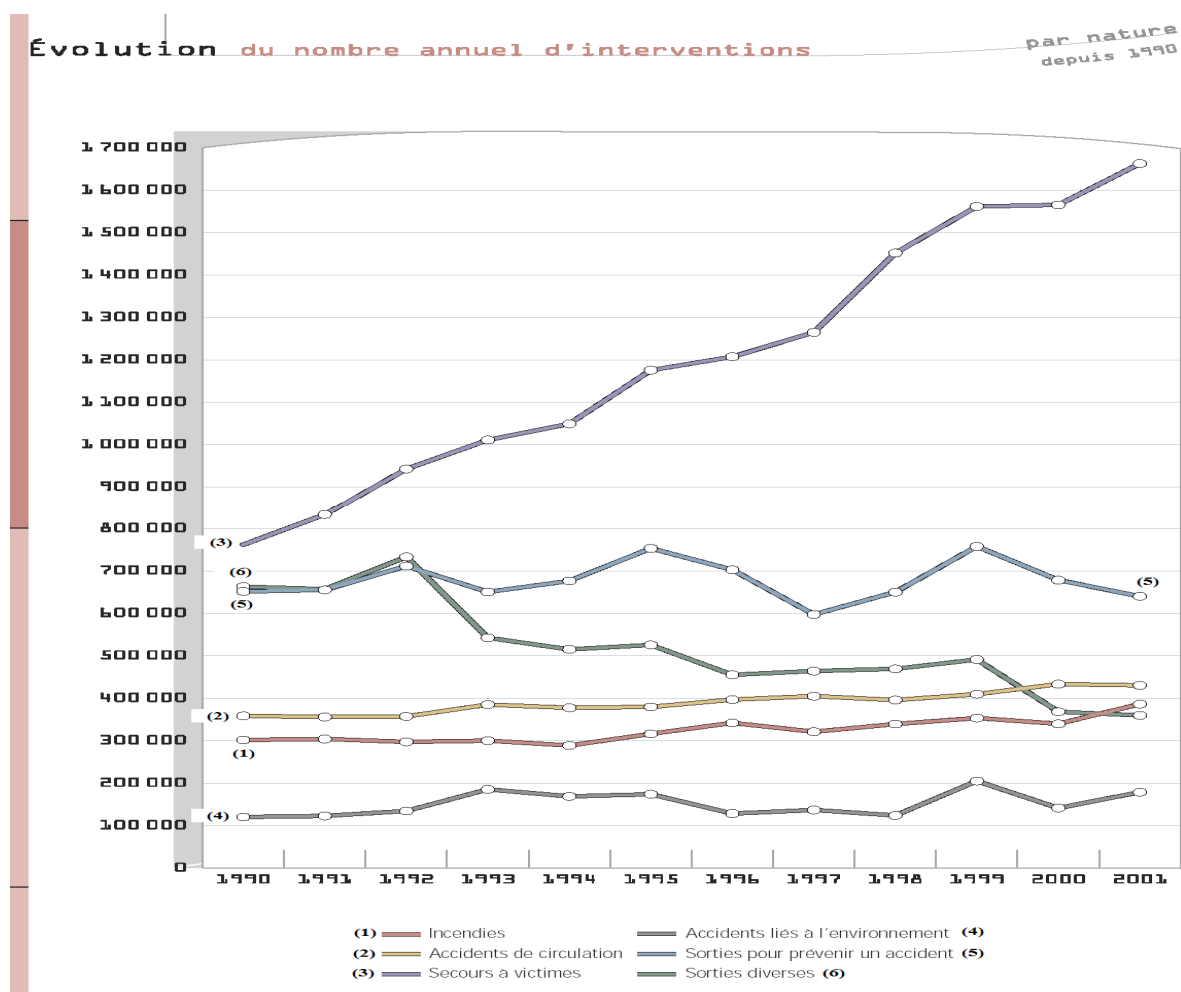
²³ Source : site internet officiel de la fédération nationale des sapeurs-pompiers français : [-http://www.lespompiers.fr-](http://www.lespompiers.fr)

²⁴ « Circulaire du 18 septembre 1992 relative aux relations entre le service départemental d'incendie et de secours et les établissements publics hospitaliers dans les interventions relevant de la gestion quotidienne des secours. ». NOR : INTE9200266C (Journal officiel du 6 octobre 1992).

Cette nouvelle organisation des services de secours d'urgence a en effet provoqué une augmentation sensible du nombre d'interventions des pompiers, et un changement radical de la nature de ces missions. Les graphiques qui suivent (1 et 2) montrent clairement "l'envolée" du nombre et de la proportion des interventions dites de « secours à victimes » depuis une quinzaine d'années : **31%** du total des interventions en 1990 pour **65%** en 2006.

Graphique 1. Evolution du nombre annuel d'interventions par nature depuis 1990.

Extrait du « Rapport des statistiques des Services d'Incendie et de Secours de France pour l'année 2001 »²⁵.



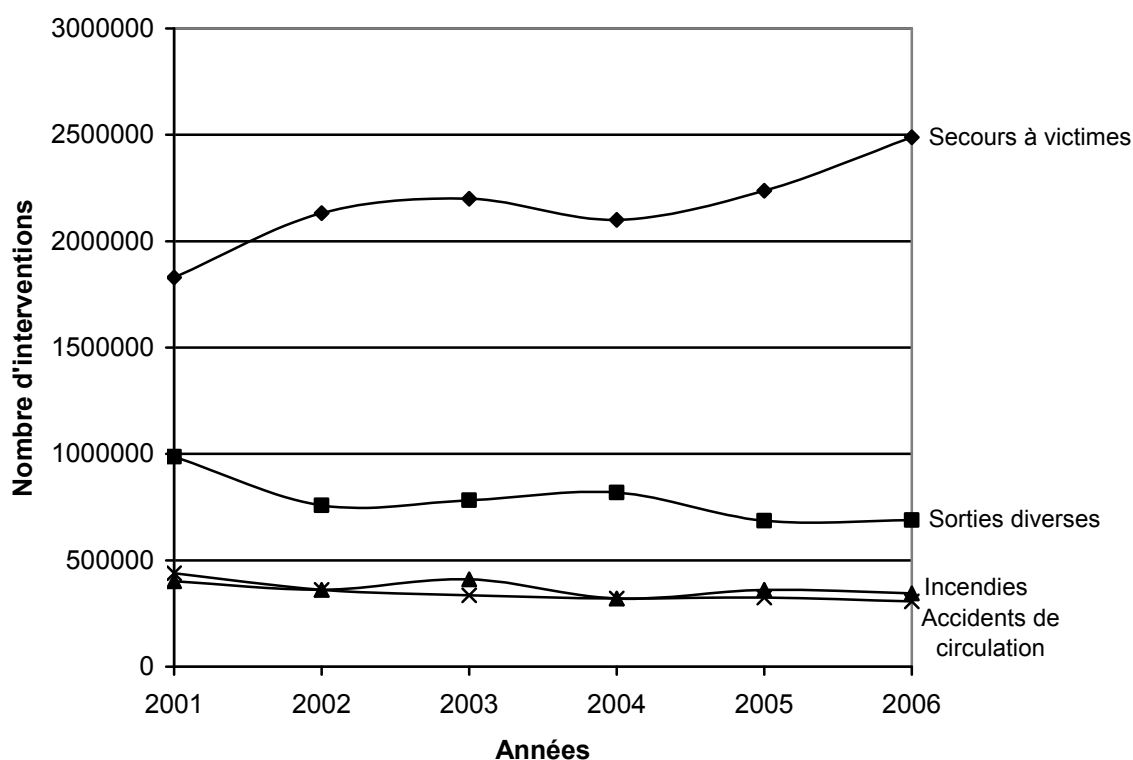
Depuis l'année 2001, les rapports annuels des statistiques des Services d'Incendie et de Secours de France ne proposent plus ce type de graphiques, indiquant l'évolution dans le temps du nombre d'interventions par nature. Mais grâce aux données annuelles qui y sont

²⁵ Reproduction avec l'aimable autorisation de la Direction de la Défense et de la Sécurité Civiles.

répertoriées, nous avons donc réalisé le graphique 2²⁶, qui complète dans le temps l'évolution schématisée dans le graphique 1. Ce second graphique confirme la hausse du nombre et de la proportion des interventions dites de « secours à victimes ». Il y a une augmentation brutale de la proportion des « secours à victimes » : elle a doublé en 15 ans, pour constituer aujourd'hui près des 2/3 des interventions de pompiers, c'est autrement dit leur mission principale.

Graphique 2.

Evolution du nombre d'interventions par nature depuis 2001 en France



Le tableau qui suit indique les chiffres qui ont permis de réaliser ce graphique (2). Ce tableau ajoute le pourcentage des types d'interventions. Il permet notamment de voir qu'en 2006, le

²⁶ Selon le « Rapport des statistiques des Services d'Incendie et de Secours de France pour l'année 2002 » (nouvelle classification d'intervention) :

Les « Opération ou sorties diverses » : fausses alertes (dont téléalarme), faits d'animaux, dégagements de voie publique, nettoyages de voie publique, déposes d'objet, éboulements, effondrements, pollutions – contaminations, engins explosifs, piquets de sécurité, surveillances, autres.

Cette catégorie d'interventions comprend aussi les « Protections de biens » : fuites, odeurs de gaz, autres odeurs que gaz, faits dus à l'électricité, fuites d'eau, inondations, ouvertures de portes, recherches, récupérations d'objets, bruits suspects.

Les données du graphique 2 tiennent compte des nouvelles catégorisations d'interventions : les « sorties pour prévenir un accident » (17% en 2001) ont été ajoutées aux « sorties diverses » (10% en 2001), et les « accidents liés à l'environnement » (5% en 2001) ont été ajoutés aux « secours à victimes » (45% en 2001).

nombre et la proportion d'intervention de « secours à victimes » sont toujours en augmentation (65 % du total des missions)²⁷.

**Répartition du nombre d'interventions par nature depuis 2001 en France
(avec pourcentages sur total des interventions)**

ANNEES	2001	2002	2003	2004	2005	2006
INTERVENTIONS						
Secours à victimes	1.828.944 (50%)	2.131.280 (59 %)	2.199.220 (59 %)	2.100.102 (59 %)	2.237.394 (62 %)	2.487.745 (65 %)
Sorties diverses	987.629 (27 %)	758.591 (21 %)	782.773 (21 %)	818.684 (23 %)	685.653 (19 %)	688.914 (18 %)
Incendies	402.367 (11 %)	361.234 (10 %)	410.024 (11 %)	320.354 (9 %)	360.870 (10 %)	344.457 (9 %)
Accidents de circulation	438.946 (12 %)	361.234 (10 %)	335.474 (9 %)	320.354 (9 %)	324.783 (9 %)	306.184 (8 %)
Total	3.657.888	3.612.340	3.727.493	3.559.495	3.675.700	3.827.300

La "réorganisation" des services de secours (débutée en 1992) explique l'augmentation de la proportion des interventions de "secours à victimes" effectuées par les pompiers. Mais la directive de 1992 explique uniquement l'augmentation entre 1992 et 1994, le temps que le nouveau système se généralise en France. Or, l'augmentation de la courbe des « secours à victimes » (graphique 1) continue jusqu'en 2006 (graphique 2), et continue peut-être d'augmenter aujourd'hui encore²⁸. Nous pensons alors que l'augmentation remarquable de la proportion des « secours à victimes » chez les pompiers est plutôt due à une certaine "évolution sociale". C'est autrement dit un résultat "inévitabile" de l'évolution des types de secours demandés par les usagers de manière générale. Finalement, la directive de 1992 a pour seul effet de faire apparaître la courbe des « secours à victimes » "chez" les pompiers, alors qu'elle serait apparue de toute façon (peut-être surtout dans les données du SAMU). Certes, les pompiers faisaient déjà du « secours à victime » avant 1992, mais ils auraient

²⁷ Selon le « Rapport des statistiques des Services d'Incendie et de Secours de France pour l'année 2002 » :
Le « Secours à victimes » comprend les accidents sur lieux de travail, accidents à domicile, accidents liés à une activité sportive, accidents sur la voie publique, lieu public et assimilés, accidents en montagne, malaises ou maladies sur lieux de travail, malaises ou maladies à domicile - urgence vitale, malaises ou maladies à domicile - situation de carence, malaises liés à une activité sportive, malaises sur la voie publique, lieu public et assimilés, autolyses, noyades dans les eaux intérieures et piscines, noyades en mer, intoxications (dont intox. CO).
Aussi, cette catégorie comprend généralement « l'Aide à personnes » : le relevage de personnes, la recherche de personnes.

Il faut noter que les données des deux dernières années font la différence entre « l'aide à personnes » (2% en 2005 et 3% 2006) et « le secours à victimes » (60% en 2005 et 62% 2006). Pour uniformiser les données des différentes années, nous avons concaténé ces deux types de missions.

²⁸ Les données officielles s'arrêtent en 2006. Les données statistiques pour 2007 ne sont pas encore parues.

beaucoup moins senti l'évolution de la proportion de ce type d'interventions s'ils avaient continué à le partager avec le SAMU.

La mission première des pompiers d'aujourd'hui porte donc le nom générique de "secours à victimes" (ou "aide à personnes"). Ils deviennent un service de proximité pour les usagers, qui les appellent plus souvent que par le passé, et pour des interventions de moins en moins liées à leurs missions "initiales". En cas d'urgence, les pompiers transportent les malades, de leur domicile vers les centres médicaux. Ils interviennent chez les particuliers pour une multitude de missions (inondations, odeurs suspectes, malaises, chats perchés...). Ils font du "relevage" de personnes âgées tombées à leur domicile, de sans-abris assommés par l'alcool sur la voie publique, subissent insultes et coups de la part de certains individus qu'ils vont secourir, et autres.

Comment les missions et la fonction des sapeurs-pompiers se sont-elles transformées ? Sans doute au gré des évolutions sociales. Les matières inflammables sont mieux maîtrisées que par le passé. Mais les catastrophes industrielles sont plus conséquentes, et les personnes "isolées" (vivant seules) sont plus nombreuses.

Cependant, quelque chose ne change pas : l'engagement dont les pompiers doivent faire preuve, quels que soient les changements vécus par leur métier. Or, la vocation est plus difficile à faire naître qu'au temps des grands incendies, les pompiers volontaires sont plus difficiles à recruter. Aujourd'hui, les pompiers expriment quelquefois certains "malaises professionnels", par exemple lors de la réduction de leur temps de travail, puis retrouvent une certaine "motivation professionnelle" quand ils ont à nouveau le sentiment d'être utiles, comme à la suite de la catastrophe "AZF". Dans l'ensemble, ils soulignent de plus en plus souvent un manque de reconnaissance de leur profession, que cela soit de la part de leur hiérarchie ou de la part des usagers. Ces constats, qui sont pour nous des pistes de recherche, montrent combien le métier de pompier est particulièrement attirant pour le sociologue. Les "évolutions récentes" de leur métier nous interrogent sur l'identité professionnelle des sapeurs-pompiers, mais aussi sur leurs pratiques professionnelles.

Pourquoi les pompiers, "héros de la nation", réputés pour leur volontariat et leur courage, expriment-ils le besoin de mettre en avant un "malaise professionnel" ? Quelles sont la nature et la signification de ce "malaise" ? Nos "héros" seraient-ils déclassés, par l'opinion qu'ils ont d'eux-mêmes, ou par leurs conditions de travail ?

Un rapide tour d'horizon de l'évolution historique du métier de pompier suffit pour constater la capacité dont il a toujours fait preuve pour s'adapter aux aléas sociaux et législatifs.

Pourquoi cette qualité d'adaptation est-elle remise en cause depuis une vingtaine d'années environ ? Doit-on parler d'une récente accélération de l'évolution des pompiers, au point que les agents n'aient plus le temps de "s'adapter" ?

Ces questions ne représentent qu'un échantillon de la problématique générale qui anime notre réflexion. Face à cet ensemble d'énigmes, la meilleure possibilité de recueillir des éléments de réponse ou de compréhension a été pour nous d'observer, de recenser, et d'analyser les pratiques, mais aussi les représentations professionnelles des sapeurs-pompiers, et aussi bien dans leur quotidien que dans leurs interventions particulières.

2 Un enjeu sociologique : déconstruire un métier "hors-normes"

2.1 Il est nécessaire de remettre en question l'image des sapeurs-pompiers

Les chiffres montrent clairement que le métier de pompier suit un glissement tendanciel d'un travail diversifié -et essentiellement technique- vers des activités majoritairement liées au « secours à victimes ». Ce phénomène pose un problème social. Il met en évidence une nouvelle définition du métier, et cette nouveauté est difficile à accepter, que ce la soit par les pompiers ou par les usagers. Notre point de vue est que pour analyser et comprendre cette problématique sociale, il est indispensable de commencer par remettre en question et déconstruire l'image symboliquement chargée du métier de pompier.

Le métier de pompier souffre de sa notoriété. Les usagers l'apprécient en pensant le connaître. Le pompier bénéficie d'un regard bienveillant : c'est l'ami du peuple. L'uniforme fait l'homme. L'homme est apprécié par ses concitoyens.

Les revues littéraires que nous avons réalisées sur le sujet montrent que le métier de pompier est bien souvent traité par les auteurs comme "un métier à part". Certes, tous les métiers sont différents, et particuliers, mais celui des pompiers fait partie de ceux que l'on qualifie souvent "d'exceptionnels", de "symboliques". Nous verrons en effet dans les chapitres suivants que le "symbole du pompier" véhicule notamment des notions telles que "le dévouement", "le courage", "la force", ou encore "l'héroïsme". Cette symbolique apparaît parfois dans les propos des agents et des usagers comme liée à une "image sacrée" des pompiers.

Certes, de nouveaux types de comportements sociaux - telles que les violences physiques et insultes adressées aux secouristes en cours d'intervention - semblent sérieusement remettre en question cet attachement au "symbole des sapeurs-pompiers". Mais depuis plusieurs années, les sondages d'opinion montrent que les pompiers restent en tête des services de proximité les plus appréciés par les Français. Ces résultats de sondages, souvent cités par les pompiers, mais difficiles à se procurer, ne démontrent pas à eux seuls ce phénomène de "sacralisation", mais ils confirment l'existence de la symbolique de ce métier.

D'un côté, ce phénomène n'est pas déplaisant, ni pour les pompiers, ni pour leurs concitoyens.

Journal d'enquête "le quotidien des pompiers" (extrait)

Le 18 février 2004. *« Mon déjeuner n'a pas été commandé auprès des services de restauration de la Mairie, je ne commencerai que demain à faire mes repas avec les équipes de secours. Je vais donc au supermarché pour acheter un sandwich. C'est ma première journée en tenue de pompier, une tenue complète qu'ils m'ont prêtée pour la durée de mon stage (une quinzaine de jours dans la caserne). Au moment de passer à la caisse, une dame assez âgée me propose de passer avant elle. Je suis surpris, c'est un geste rare. Elle me dit que je peux passer, car je n'ai qu'un sandwich, mais je remarque qu'elle aussi, n'a que peu d'articles à passer à la caisse. En fait, c'est surtout ma tenue de pompier qui a provoqué sa réaction. »*

[...] « En tenue de pompier, je suis salué par tous les agents de police que je croise en ville. »

[...] « Aujourd'hui, c'était mon dernier jour de stage à la caserne, j'ai rendu ma tenue de pompier. Habillé en civil, je suis allé saluer les agents avant de partir. L'un d'eux me regarde et me dit : tu ressembles plus à rien maintenant ! »

Mais d'un autre côté, notre connaissance des pompiers n'est généralement que superficielle. Le métier de pompier n'est pas transparent. On ne peut pas en avoir une connaissance suffisamment pertinente en l'observant de l'extérieur. Il est nécessaire de s'y intégrer, d'y vivre, d'y participer, pour en connaître le fonctionnement. C'est au fond un métier peu connu, mais plébiscité sans retenue.

Les pompiers jouissent d'une image "traditionnelle" de "héros". Mais cette image est aussi un inconvénient pour eux. Elle les dessert par exemple dès qu'ils signalent un quelconque dysfonctionnement ou malentendu dans leur organisation. On les considère en effet comme

des "débrouillards", capables de faire face à toutes les situations quelles que soient les conditions.

Extrait d'entretien avec un agent de Toulouse :

- « *En fait, on nous demande de fournir le maximum avec le minimum. Nous sommes les rois du système D. Mais ça, c'est le résultat de quelque chose de très honorable, parce qu'on a toujours dit que les pompiers sont des gens qui savent se débrouiller, ce sont des "hommes", etc. Mais seulement, la vie a changé, c'est bien de le vivre encore comme ça, mais il y a des choses qui ont évolué. C'est plus possible, parce qu'il faut travailler dans de bonnes conditions aussi.* »

Que doit-on faire aujourd'hui de l'image "héroïque" des sapeurs-pompiers ? Est-ce une image encore pertinente ?

La "déconstruction" de la symbolique du pompier n'est pas évidente. Cette symbolique participe à son prestige, mais aussi à sa méconnaissance, et peut-être à son immobilisme. Et puis, le métier de pompier est par lui-même complexe, son analyse et sa compréhension ne sont pas saisissables a priori.

Nous pensons donc que ce travail de décryptage doit s'accompagner par une déconstruction systématique de la "mythologie" qui semble bien présente dans les représentations sociales et professionnelles (Raymond, 1966) qui touchent aux pompiers.

Dans cette perspective, nos recherches ne tentent pas de présenter une analyse exhaustive du travail des pompiers (histoire, géographie, techniques...). Car notre volonté est d'éviter de nous inscrire dans cette logique de "sacralisation" de leur métier. Notre objectif est de comprendre l'organisation professionnelle des sapeurs-pompiers, et non d'en faire l'apologie, comme on peut le voir dans de nombreux ouvrages.

2.2 Notre approche du métier de sapeur-pompier : une démarche objective

Les spécialistes des sapeurs-pompiers ont amplement retracé l'histoire du métier (Duportal, 2004 ; Deville, 2005 ; Dalmaz, 1996...) ²⁹. Plusieurs de leurs ouvrages nous ont aidés à comprendre les origines de la profession. Néanmoins, nous avons choisi de ne pas présenter de rétrospective historique en tant que telle sur les pompiers, pour différentes raisons.

Tout d'abord, nous avons constaté que le fait de reprendre les travaux "d'Histoire" mène bien souvent à paraphraser les propos de leurs auteurs. Il nous semble difficile, en tant que sociologue, de proposer une approche historique du métier de pompier qui soit différente et enrichissante par rapport à celles qui en sont proposées par les "historiens" spécialistes de la question ³⁰. Certes, les sociologues proposent souvent des approches historiques de leurs sujets d'étude. Mais pour que cette démarche soit pertinente, nous pensons qu'elle doit non seulement être justifiée par son caractère indispensable à l'étude ou recherche présentée, mais qu'elle doit aussi faire preuve d'originalité et de rigueur. Nous pensons que pour se justifier, ce type d'approche "socio-historique" doit constituer par lui-même un travail conséquent et complet, auquel il doit au moins être consacré tout un chapitre de thèse ou d'ouvrage.

Or, notre approche du métier de pompier n'est pas forcément motivée par la volonté de l'englober dans toute son étendue, autant géographique qu'historique. Notre démarche est plutôt celle d'une "analyse compréhensive" (Kaufmann, 1996, 2001) ³¹. Elle se porte essentiellement sur la manière dont le corps des sapeurs-pompiers fonctionne en tant qu'*organisation professionnelle*, mettant en jeu différentes données sociales (Dubar, 1996) ³², nous permettant de mieux comprendre les mécanismes et les enjeux qui l'animent.

2.3 Une enquête localisée dans un espace et une histoire

Nous tentons au fond de donner une image, à un moment donné, de l'état du métier de pompier tel qu'il est vécu au quotidien dans notre environnement proche. Nos recherches sur les pompiers se concentrent donc sur la région Midi-Pyrénées. Sa capitale Toulouse et le

²⁹ Duportal C., *La formation des sapeurs-pompiers*, Connaissances et Savoirs 2004.

Deville J., *Pompiers de France*, EDL-Paris 2005, entre autres.

Dalmaz Patrick, *Histoire des sapeurs-pompiers français*, Coll. Que sais-je ?, Presses Universitaires de France, PUF, 1996.

³⁰ Par exemple Dalmaz Patrick, *Histoire des sapeurs-pompiers français*, Coll. Que sais-je ?, Presses Universitaires de France – PUF, 1996.

³¹ Kaufmann J.-C., *L'entretien compréhensif*, coll. «128», Nathan, 1996, 2001.

³² Dubar Claude, *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, 1996.

corps des pompiers de la région nous ont permis de réaliser nos enquêtes dans des conditions satisfaisantes.

D'une part, les agents ont été très réceptifs à nos recherches et n'ont pas hésité à nous apporter leur aide.

D'autre part, Toulouse constitue un contexte de recherche qui nous semble particulièrement pertinent. Ce chef lieu de la Haute-Garonne, quatrième ville de France, profite d'une densité démographique importante (environ 800 000 habitants pour l'agglomération, et 500 000 intra-muros). Celle-ci est suffisamment grande pour nous permettre de constituer un panel d'enquêtés (sapeurs-pompiers) pertinent par son nombre et sa diversité, et aussi d'observer une activité de secourisme assez soutenue (les cités HLM, les rues du centre-ville...). Par ailleurs, l'activité professionnelle de l'agglomération (industrielle, commerciale...), permet d'analyser les pompiers dans des contextes variés et des interventions particulières (pompiers privés de Airbus, catastrophe "AZF"...).

Puis, la diversité de la région Midi-Pyrénées nous a aussi apporté une certaine diversité dans nos enquêtes, puisque nous avons pu rencontrer des pompiers de villes moins importantes, par exemple Montauban (55 000 habitants), ou encore de villages (pompiers volontaires). Là aussi, la fréquence et les types des missions de ces pompiers ont été suffisamment divers pour enrichir notre connaissance de la profession.

Enfin, même si nous avons choisi de ne pas faire de rétrospective historique exhaustive du métier de pompier, nos recherches s'inscrivent dans un contexte et une Histoire locale. Les pompiers de Toulouse ont en effet, comme dans beaucoup d'agglomérations, une histoire liée à celle des incendies urbains. Et cela a certainement enrichi la qualité des données que nous avons recueillies.

L'Histoire de Toulouse se caractérise en effet par plusieurs événements liés à la lutte contre les incendies. Et ces événements ont beaucoup participé à la structuration de la ville. On peut presque dire que l'histoire de Toulouse est liée à l'histoire des incendies³³. Tout d'abord en 1444, un important incendie ravage une grande partie de son centre-ville, détruisant un grand nombre de réalisations architecturales prestigieuses. Puis, le 7 mai 1463, « le grand incendie » se déclare dans la ville médiévale. Propagé par un vent violent à travers les rues étroites du centre, il détruit les trois quarts de la cité et ruine plusieurs églises, couvents et autres édifices publics. Ce fut une catastrophe de grande ampleur : parti du

³³ Labrousse, Wolff, Durliat, Bennassar, Tollon, Godechot, *Histoire de Toulouse*, 1974, Éditions Privat. Taillefer M. (dir.), *Nouvelle histoire de Toulouse*, Toulouse, Privat, 2002.

couvent des Carmes, à cause de l'imprudence d'un boulanger, l'incendie s'étendit jusqu'au quartier de l'Hôtel de Ville, provoquant d'énormes dégâts, surtout dans les constructions civiles où dominaient les matériaux légers et le bois. Les voûtes de toutes les églises touchées par le feu s'effondrèrent. Si les couvertures de certains bâtiments du couvent des Augustins furent gravement endommagées, il semble en revanche que les édifices construits en dur eurent moins à souffrir que la plupart des maisons du quartier. Pourtant, l'église des Augustins est quasi entièrement détruite, et sa reconstruction ne s'achèvera que le 30 juin 1504. On peut même dire que c'est peut-être même "à cause" du feu, que Toulouse porte aujourd'hui le titre de "Ville Rose". Car à la suite de cet incendie, ravageant 80% de la ville, une réglementation municipale est promulguée, encourageant en effet les habitants à ne plus construire les maisons en bois, mais en briques, et à utiliser l'argile que l'on trouve facilement au bord de la Garonne et qui, une fois cuite, donne aux briques la teinte rose.

Si on se réfère à une Histoire plus "récente", on constate que ce type d'événements structurants continue à participer à l'évolution de Toulouse. L'explosion de l'usine chimique "AZF" le 21 septembre 2001 a été l'une des catastrophes industrielles les plus importantes de France. Elle a modifié de manière significative le visage de la ville Rose. Face à cet événement "exceptionnel", les sapeurs-pompiers ont été les premiers et les derniers intervenants dans la prise en charge des conséquences humaines et matérielles de l'explosion chimique. Les "soldats du feu" continuent donc, aujourd'hui encore, à participer à l'Histoire de la ville. Dans notre analyse de leur métier, nous consacrons plusieurs chapitres à l'intervention des pompiers dans ce contexte particulier, ravageur, et relativement récent, qu'a été la catastrophe "AZF".

3 Une évolution professionnelle radicale...

Par ailleurs, dans une histoire plus "récente", on observe aussi l'évolution professionnelle des pompiers dans certains dispositifs des services de secours, innovants aux niveaux techniques et organisationnels. Nous constatons que, sur le terrain, les agents font d'ailleurs eux-mêmes évoluer leur organisation professionnelle de différentes manières. Nos enquêtes sur l'intervention des pompiers face aux conséquences de la catastrophe "AZF" montrent que les agents mobilisés ont fait preuve d'une capacité d'adaptation cruciale. La grande majorité des pompiers qui sont intervenus n'a jamais été confrontée à une intervention d'une telle ampleur. Sans formation propre à la gestion de catastrophe, les agents ont su trouver des solutions

efficaces en cours d'action, et surtout faire preuve d'un engagement professionnel rarement observé.

3.1 La création et la montée en puissance d'un métier

Nous avons choisi d'introduire nos recherches sur les pompiers en faisant un rapide retour sur certaines des évolutions professionnelles qui reflètent une adaptation voulue, et effective, du métier de pompier aux besoins de la société. Car le corps des sapeurs-pompiers n'est pas une structure "figée", certains le qualifient même d'exemplaire en matière de modularité.

Même si nous avons choisi de ne pas présenter de rétrospective historique du métier de pompier, certaines dates montrent combien l'histoire de ce métier est longue, riche, et mouvementée. Car, bien sur, la lutte contre les incendies est née de la rencontre entre le feu et les hommes. L'homme préhistorique a rapidement compris qu'il fallait se protéger des incendies. Il remarqua que la pluie éteignait le feu et que les lacs et rivières stoppaient sa progression. Mais qui le premier eut l'idée de projeter de l'eau sur le feu ?

Malheureusement, les traces de lutte organisée contre le feu ne remontent qu'à l'époque gallo-romaine, il y a plus de 2000 ans (*Encyclopédia Universalis*). Les Romains de l'antiquité utilisaient en effet des « *siphones* », des sortes de grandes seringues qu'ils remplissaient d'huile bouillante pour asperger leurs ennemis. L'idée leur vint un jour de se servir d'un tel « *siphon* » pour éteindre les incendies.

Ce système fut perfectionné par Ctesibius (d'Alexandrie), dans les années 130 avant Jésus-Christ : une grande pompe aspirante et refoulante, composée de deux corps de pompe cylindriques avec des pistons verticaux. Des barres manœuvrées par plusieurs hommes permettaient d'abaisser et de relever alternativement les pistons. Les pompiers (ou "pompeurs") étaient nés.

3.2 Il faut attendre la fin du Moyen-âge pour la professionnalisation des pompiers

D'après Deville (2005)³⁴, ce n'est qu'en 1449, à Nuremberg, qu'apparaît pour la première fois un système de rémunération et de répartition précise du travail pour la lutte contre les incendies.

En France, en 1472, sous le règne de Louis XI, un arrêt royal daté du 8 décembre certifie que les prostituées, nommées à l'époque «les ribaudes», devaient obligatoirement porter des seaux lors des incendies, sous peine d'être punies et bannies de la ville. Dans certaines villes, comme Bourg-en-Bresse, elles furent même rassemblées dans une maison particulière, afin qu'on soit sûr de les trouver et de les rassembler rapidement en cas d'incendie.

À partir du XVIIe siècle, pratiquement toutes les villes d'Europe possèdent leur propre règlement et beaucoup d'entre elles sont armées par des équipes de sapeurs-pompiers organisés (Deville, 2005). Généralement, ils ont été recrutés parmi les artisans de différents corps de métiers, tels les maçons, les charpentiers, les menuisiers... Dès que l'alerte est donnée, ils interviennent. Cependant, ce système comporte des failles. Quand l'incendie prend de l'ampleur, les pompiers sont vite dépassés et la maîtrise du feu demeure extrêmement difficile. L'exemple en est fourni par la ville de Montauban, où les maisons autour de la place des Couverts sont bâties en forme de trapèze irrégulier, dont l'originalité réside dans une architecture de doubles galeries de piliers de bois et de façades à colombages, qui sont une proie facile pour le feu. Ce dernier ravage en 1614 les côtés sud et ouest de la ville. La reconstruction demandera un siècle de dur labeur.

Le second exemple caractéristique est celui de la ville de Londres en 1666. Le feu se propagea rapidement, car les maisons étaient construites en bois et les entrepôts du port, à proximité du feu, regorgeaient de marchandises. Les équipements d'extinction, en piteux état, s'avérèrent insuffisants, de même que l'approvisionnement en eau; la seule réserve était celle de la Tamise. Les pompiers, aidés des citoyens, furent obligés de démolir les maisons afin de créer des pare-feu, qui furent placés trop près de l'incendie et s'avérèrent donc inefficaces. Cette technique n'était pas sans rappeler les destructeurs de murs à l'époque romaine. Ce n'est que le cinquième jour qu'enfin le feu fut circonscrit. La destruction de la ville s'étendait sur deux kilomètres carrés et environ treize mille maisons avaient été brûlées. À la suite de cette catastrophe, les commerçants se réunirent et décidèrent de fonder une société amicale destinée à prendre en charge les dégâts occasionnés à leurs membres du fait du feu et à leur proposer une indemnisation. Ce système convainquit bon nombre de personnes, à tel point que même

³⁴ Deville J., *Pompiers de France*, EDL-Paris 2005.

des particuliers furent volontaires pour cotiser. Le système des "assurances-incendie" venait de naître. Cette invention fonctionnait à merveille. Les sociétés d'assurance se développèrent rapidement et eurent bien vite l'idée de posséder leurs propres équipes de pompiers. La rentabilité en demeurait flagrante. Cela permettait de contrôler les incendies survenant chez les sociétaires, car chaque fois qu'une maison était assurée, une plaque suffisamment visible était apposée sur le mur. Lorsqu'un incendie se déclarait, les équipes de pompiers vérifiaient cette plaque. Dans la négative, ils repartaient. L'organisation de ce type d'assurance était lucrative, mais inégalitaire, car seules les personnes aisées pouvaient cotiser. Mais il va fonctionner pendant environ cent cinquante ans.

3.3 L'officialisation de la profession en France ne se fait pas avant le XIXe siècle

La plupart des ouvrages d'Histoire consacrés aux pompiers fixent à 1875 l'année de l'officialisation de la profession de sapeur-pompier en France. En effet, le décret du 29 décembre 1875 a fait en sorte que la lutte contre les incendies devienne la mission principale des pompiers (par rapport au service d'ordre, d'honneur, et d'escorte) et qu'ils soient inclus au ministère de l'Intérieur (Dalmaz, 1996)³⁵. Ils sont alors recrutés lorsqu'ils sont libérés des obligations militaires et signent un engagement pour une durée de cinq ans. À ce moment, ils sont formés au métier de « soldat du feu ». Les communes, quant à elles, financent leur entretien et celui du matériel.

Face au peu de moyens de certaines communes, s'est créée la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers (Weclawiak, 2002)³⁶. En 1881, le capitaine Charles Auguste Michel, chef de corps de la ville de Vailly, dans l'Aisne, a, le premier, lancé l'idée de regrouper ceux de son département pour essayer de trouver des solutions aux problèmes de financement. Le capitaine Michel estime que l'union peut autoriser la création de l'Inspection départementale prévue par ce décret, l'uniformisation des manœuvres, la formation du personnel et la modernisation du matériel. Il organise à Vailly, les 18 et 19 septembre 1881, un congrès auquel dix-huit départements de la moitié Nord de la France sont représentés. Une association va en naître, dont le siège social est fixé à Reims, où le futur congrès de 1882 est prévu pour le 17 septembre. Le 24 septembre, les statuts de l'association sont reconnus par le préfet de la

³⁵ Dalmaz Patrick, *Histoire des sapeurs-pompiers français*, Coll. Que sais-je ?, Presses Universitaires de France – PUF, 1996.

³⁶ Weclawiak Remy, *Les sapeurs-pompiers et le principe de gratuité*, Coll. Fonctions territoriales, Papyrus, juin 2002.

Marne. L'association est nommée « Fédération des Officiers et Sous-Officiers des Sapeurs-Pompiers de France et d'Algérie ». Son but est de proposer des réformes pour obtenir une bonne organisation des compagnies. Les membres sont nommés pour quatre ans et renouvelables par quarts tous les ans.

3.4 Au XXe siècle, c'est l'affirmation d'une organisation fédérative

De nombreux problèmes subsistent et sont au cœur des discussions : le recrutement du personnel devient difficile, du fait du manque de rétribution, l'institution d'une pension pour les veuves des sapeurs-pompiers morts en service commandé, la tenue réglementaire, le port des armes et enfin l'uniformisation du matériel. C'est pourquoi, à la suite de nombreux désaccords sur ces sujets, une seconde association va voir le jour le 12 novembre 1900: l'Union. Cette dernière intègre les corps et les unions cantonales et départementales; c'est, en quelque sorte, une association dissidente. Mais il s'avère que leurs programmes respectifs diffèrent peu. C'est pourquoi, finalement, un rapprochement va s'amorcer dès 1903, pour aboutir, le 21 juillet 1907, à « La Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers Français » (F.N.S.P.F). Depuis cette date, les responsables vont tout mettre en oeuvre pour organiser et défendre les intérêts des pompiers français (Weclawiak, 2002)³⁷. Le 29 mars 1914, le Conseil Fédéral modifie les statuts. Mais la guerre éclate et ces derniers ne seront pas enregistrés: il faudra attendre le 13 août 1925. En 1950, une nouvelle refonte des statuts est décidée le 11 juin. En fait, il s'agit simplement de modifier l'appellation. Désormais, il faut dire « Fédération des Sapeurs- Pompiers de France et de l'Union Française » (*Journal officiel* du 5 mai 1951). De même, en 1959, à la suite de la nouvelle constitution française de 1958, elle perd son nom et devient « Fédération des Sapeurs-Pompiers de la République Française et de la Communauté ». Son siège social est installé 27, rue de Dunkerque, à Levallois-Perret, où il demeure encore actuellement. Le 19 mars 1965, elle redevient la « *Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers Français* ». Ce nom ne sera plus modifié depuis. Le 8 octobre 1967, les statuts sont à nouveau transformés, pour permettre aux régions d'être mieux représentées et dans le souci de décentraliser le pouvoir de la fédération, qui reste bien ancrée dans la capitale. Le 8 octobre 1972, les sections de jeunes cadets font leur entrée, en tant que membres associés. Enfin, le 26 avril 1997, la fédération prend le nom de « Fédération Nationale de France ».

³⁷ *Op cite*

Certes, le métier de pompier est souvent qualifié de "corporatiste". Les agents entretiennent en effet un type d'organisation et de fonctionnement fondé sur un système fédératif et associatif. Mais ce système a su, lui aussi, s'adapter dans le temps aux nouvelles configurations professionnelles.

La Fédération nationale des pompiers est aujourd'hui une organisation représentative de tous les sapeurs-pompiers; elle compte environ 210 000 adhérents. Elle est soucieuse de proposer un service incendie et de secours de qualité, apte à défendre la population contre toutes atteintes. Elle affirme³⁸ être consciente de l'évolution de la société et veut adapter et organiser les moyens en fonction des risques nouveaux et répondre, en assurant la sécurité, à l'attente du public. La formation est un de ses principaux objectifs, considérant qu'elle est le vecteur prioritaire qui permette aux services de secours de s'adapter aux évolutions et besoins sociaux, aussi bien au quotidien qu'en cas de catastrophe.

En 2006³⁹, le corps des sapeurs-pompiers français compte un effectif total de 252 400 agents, dont 38 100 professionnels (15%), 201 800 volontaires (80%), et 12 200 militaires (5%). Enfin, on compte 11% de femmes sur l'effectif total.

3.5 Ces 30 dernières années, l'évolution du métier s'accélère

3 612 000 : c'est le nombre d'interventions réalisées chaque année par les sapeurs-pompiers civils en France, soit 9 900 interventions par jour, une intervention de sapeurs-pompiers toutes les 8,7 secondes. Le nombre d'interventions a été multiplié par 20 au cours des 30 dernières années.

Officiellement, les services d'incendie et de secours sont chargés de la prévention, de la protection et de la lutte contre les incendies. Ils concourent avec les autres services et professionnels concernés à la protection et à la lutte contre les accidents, sinistres et catastrophes, à l'évaluation et à la prévention des risques technologiques ou naturels ainsi qu'aux secours d'urgence (article 2 de la loi du 3 mai 1996 relative aux services d'incendie et de secours).

Les sapeurs-pompiers sont ainsi considérés comme des "techniciens du risque" au premier rang de la protection des personnes, des biens et de l'environnement. Cette notion de

³⁸ <http://www.lespompiersdefrance.org>

³⁹ Selon le « Rapport des statistiques des Services d'Incendie et de Secours de France pour l'année 2006 » (le rapport pour l'année 2007 n'étant pas encore publié).

protection est très vaste, elle comprend aussi bien les secours d'urgence aux personnes victimes d'accidents, de sinistres ou de catastrophes, et leur évacuation vers les hôpitaux, que la préparation des mesures de sauvegarde et l'organisation des moyens de secours, la prévention, la lutte contre les incendies, ainsi que la prévention et l'évaluation des risques en matière de sécurité civile.

3.5.1 Le « secours à victimes » devient la mission principale des pompiers

Le métier de pompier a suivi un certain *glissement de nature*, passant d'une fonction de protection civile vers celle de protection sociale. Jusqu'au début des années 90, les pompiers étaient essentiellement sollicités pour intervenir sur les incendies, ou encore les accidents de circulation routière. Puis, au cours des années 90, ils ont commencé à prendre en charge des interventions moins graves et plus fréquentes. Ces *nouvelles* interventions (appelées « secours à victimes ») concernent essentiellement des secours à domicile, ou la prise en charge d'individus sur la voie publique.

Entre autres, il existe deux causes à ces changements⁴⁰ : d'un côté, les effectifs de pompiers sont moins importants que par le passé (proportionnellement au nombre d'interventions) ; et d'un autre côté, les pompiers sont moins soutenus par les services ambulanciers d'urgence. En effet, avant 1992, le S.A.M.U. (Service Ambulancier Médicalisé d'Urgence) avait, entre autres, la mission de prendre en charge les interventions de la voie publique, c'est-à-dire les accidents de la circulation de moindre gravité, les petites interventions médicales à domicile, ou encore les individus sur la voie publique. Or en 1992, suite à une "restructuration" des services de secours d'urgence, le S.A.M.U. cède la totalité de la prise en charge de la voie publique aux sapeurs-pompiers, d'où une augmentation sensible du nombre des missions de pompiers, et un changement de nature de ces missions.

Les encadrés qui suivent présentent quelques extraits de journal d'enquête et d'entretiens avec différents sapeurs-pompiers. Nous les avons sélectionnés parce qu'ils illustrent bien la diversité, et parfois l'in vraisemblance, des interventions que prennent en charge les pompiers au quotidien. Il ne s'agit ici que d'une petite partie des extraits que nous avons relevé à ce sujet. De plus, nos entretiens ne concernent qu'une cinquantaine d'agents. Il s'agit donc d'une

⁴⁰ Site internet officiel de la fédération nationale des sapeurs-pompiers français : -<http://www.lespompiers.fr>.-

image partielle de la réalité. Mais cette image donne une idée concrète du nouveau type de mission qui prend aujourd'hui la place principale dans le travail des pompiers : le secours à personne. Dans ces extraits, les agents racontent souvent des histoires d'interventions concernant des animaux domestiques (dans lesquelles le chat semble être un des moins appréciés), ou encore des personnes voulant se faire transporter à l'hôpital à moindres frais, des robinets qui fuient, des disputes conjugales, des clefs oubliées...

Extraits d'entretiens avec divers sapeurs-pompiers

- « Dernièrement, on a été appelé pour un chat qui miaulait sur un balcon. Ça plaisait pas au voisin qui a demandé qu'on dégage le chat, et lui donner à manger par la même occasion. Mais le chef d'équipe n'a pas voulu y aller. Il a dit que c'était pas son travail. Finalement, nous avons quand même envoyé une échelle pour aller donner à manger au chat. On aurait préféré que l'échelle reste dans la remise, dans le cas d'un incendie, plutôt que d'aller donner à manger à un chat. »

- « Par exemple encore, nous avons été appelés en pleine nuit pour nous rendre à un domicile, pour "animal sauvage dangereux". Et en fin de compte, c'était un chat qui avait sauté du deuxième étage et qui boitait un peu. Alors les gens nous ont appelés parce qu'ils s'inquiétaient pour le chat. [...] C'est aberrant, les gens nous appellent aussi dès qu'ils ont mal quelque part. Alors on arrive, on fait un bilan médical, ils disent qu'ils ont mal partout. Mais en fait, leurs valises sont déjà prêtes, parce qu'ils veulent simplement aller à l'hôpital. En fait, ils voulaient juste qu'on les transporte comme un taxi. »

- « Donc on intervient pour tout ça aujourd'hui, on ne fait pas uniquement les accidents. On intervient pour tout : un déprimé, un cas social, un SDF, des inondations, un chien, une abeille, toutes sortes d'interventions. On intervient aussi pour des querelles de couples, ils nous téléphonent et on arrive pour les calmer. »

- « Vers 17 heures, les gens rentrent chez eux, ils s'aperçoivent qu'ils ont été inondés par le voisin, qu'ils ont oublié de fermer un robinet, ils nous appellent. Ils s'aperçoivent que dans

leur jardin il y a des abeilles, des guêpes, ils s'aperçoivent que le chien disparu, ils nous appellent. »

- « Nous on ne le fait pas, mais il y a des départements qui font payer les interventions sur les nids de guêpes. Parce que c'est vrai, il y a des abus. On a mis en place la tarification pour pallier ce problème. Parce que même si les gens n'ont que trois guêpes, ils appellent les pompiers. »

- « Dans le département, nous faisons payer la destruction des nids d'insectes, les guêpes, les bourdons, etc. Il y a d'autres départements qui font payer d'autres choses par exemple les ouvertures de porte, les ouvertures d'ascenseur, etc. Au niveau des tarifs, nous essayons d'être assez dissuasifs. Mais quand les gens ont un problème, ils sont prêts à payer. C'est assez simple, quand ils nous appellent pour ce genre d'intervention, d'abord on les prévient que c'est payant, mais comme il n'y a personne d'autre qui peut les aider, ils acceptent toujours le tarif. »

Les missions des pompiers se sont profondément transformées dans leur nature. Ils sont sollicités pour des interventions plus variées. Ces nouvelles données du quotidien demandent aux agents de mettre de côté l'image historique du pompier "héroïque" (« *sauver ou périr* »⁴¹), pour devenir des *agents sociaux*. Le nombre d'incendies a fortement diminué et celui des "interventions sociales" augmente sans cesse. Dans leur activité professionnelle quotidienne, concrètement, en pratique, on demande donc aux pompiers qu'ils deviennent des "psychologues pour victimes", des "secouristes sociaux".

Extraits de journal d'enquête

« C'est mon troisième jour en tenue de pompier. En milieu de soirée, je suis invité à partir avec une équipe dans un VSAB (Véhicule de secours aux asphyxiés et blessés) pour faire du secours à personne. L'intervention concerne un couple de "zonards" (SDF itinérants) qui s'est battu au centre-ville. L'un d'eux est blessé. Nous arrivons sur la place de la mairie avec le véhicule de secours, la dispute n'est pas calmée, on entend une bouteille en verre se briser. Un jeune couple, une vingtaine d'années, est en pleine scène de ménage, assez violente. D'autres SDF les observent sans oser s'approcher, leurs chiens aboient. Le jeune homme reproche à sa

⁴¹ Devise historique des pompiers, surtout liée à la lutte contre le feu.

compagne de fréquenter un autre homme, un de ses amis. Il a la main en sang et les hurlements des deux individus ameutent les passants. Les pompiers doivent dans un premier temps séparer le couple, les calmer, pour ensuite examiner la blessure du jeune homme. Au début, le couple refuse l'intervention des pompiers, ils les insultent violemment. Mais les deux individus se calment quand les agents leur indiquent clairement qu'ils ne viennent que pour la blessure du jeune homme. La blessure est au niveau de la main, elle a l'air profonde, le saignement est spectaculaire. Les deux jeunes sont dans un état d'ivresse avancé. Voulant donner une leçon à l'amant supposé de sa compagne, ce jeune homme avait brisé une bouteille en verre pour en faire une arme. Mais dans sa manœuvre, il s'est ouvert la main sur presque 10 centimètres. Il est emmené par les pompiers, la jeune fille nous accompagne. Dans le véhicule, l'odeur des deux jeunes est difficile à supporter. L'un des agents me chuchote de rester le plus loin possible du couple : surtout, méfies-toi. Certains agents ont déjà pris des coups violents au visage, des coups de tête, des coups de poings, et même de "Rangers". On les dépose aux urgences d'un hôpital. Ils font semblant d'entrer, mais s'enfuient. »

« Il est dimanche matin, environ 10H00. Un cadavre est signalé, flottant dans le Tarn, en pleine ville. Aidés d'une équipe de pompiers plongeurs, nous allons le "repêcher" pour "l'emballer", et le mettre en lieu sûr en attendant la morgue. Il était dans l'eau depuis suffisamment longtemps pour être complètement blanc, très gonflé, et nauséabond. L'intervention se déroule sans difficulté, les pompiers paraissent habitués. Ils m'expliquent que certaines fois, c'est plus difficile : les corps sont dans un tel état de décomposition qu'ils se démantèlent quand on essaie de les "repêcher". »

« Il est environ 16h30, en milieu de semaine. Nous allons à la prison, pour aller chercher un détenu qui déclare avoir avalé des lames de rasoir et des têtes de fourchettes. Ses codétenus en témoignent. Bien sur, nos entrées et sorties du centre de rétention se font sous haute surveillance, avec des contrôles systématiques. L'individu est chargé à l'arrière du VSAB (ambulance). Le pompier chef de véhicule me dit : monte à l'avant, avec le conducteur, ce sera moins risqué. On dépose le détenu à l'hôpital, il est encadré par les services de police. »

Cependant, les pompiers continuent à lutter contre les incendies.

Extraits de journal d'enquête

« La nuit dernière, jusqu'au petit matin, les pompiers de la caserne sont presque tous sortis pour intervenir sur un incendie de ferme. Je n'y suis pas allé, j'étais trop fatigué, ça fait 7 jours que je vis à la caserne, au rythme des alertes, j'avais besoin de dormir. Et puis je me dis que j'ai déjà assisté à deux extinctions d'incendies, elles se ressemblent plus ou moins. Mais j'ai sous-estimé l'ampleur de cette intervention. Je m'en veux quand le chef de la caserne me raconte l'intervention : les agents ont dû maîtriser des flammes de 10 mètres, un énorme mur s'est écroulé, deux pompiers ont été blessés et hospitalisés. »

Mais avec le recul, notre analyse du métier de pompier nous fait penser que l'enquêteur n'a pas cherché à assister à l'extinction de cet incendie, une intervention pourtant importante. Il a choisi, peut-être inconsciemment, de s'intéresser à certaines interventions plutôt qu'à d'autres. Il a choisi de mettre de côté les incendies, missions "classiques" des pompiers, pour davantage observer les missions "atypiques" du secours à victimes. Le travail des pompiers en terme de lutte contre les incendies, a déjà été beaucoup observé et analysé. Alors que leur action "sociale" est un phénomène nouveau, peu connu.

3.5.2 Les nouvelles technologies impliquent de nouveaux risques : le cas "AZF"

Durant ces 30 dernières années, l'évolution de leur métier a mené les sapeurs-pompiers à accorder une part toujours plus importante au "secours à victimes". Mais les nouvelles technologies font aussi apparaître de nouveaux types de risques auxquels les agents sont confrontés, essentiellement en milieu industriel. Depuis le début des années 50, les accidents industriels importants sont régulièrement constatés dans le monde, surtout dans les secteurs chimiques et nucléaires (environ 4 dans les années 50, 7 dans les années 60, 17 dans les années 70, 16 dans les années 80, 10 dans les années 90, 20 dans les années 2000).

Parmi ces accidents, toutes d'une gravité importante, on distingue le pire accident de l'industrie nucléaire : la catastrophe de Tchernobyl. Le 26 avril 1986 en Ukraine, la centrale nucléaire Lénine explose. Les organisations locales évaluent alors le nombre de morts entre 50 000 et 150 000, et on estime à 7 millions le nombre total de victimes⁴². Face à l'immense incendie provoqué par l'explosion, les pompiers sont les premiers intervenants, mais ils pénètrent dans une zone hautement radioactive sans équipement particulier. Une fois

⁴² Ackerman Galia, *Tchernobyl, retour sur un désastre*, Buchet-Chastel, mars 2006.

l'incendie maîtrisé, les pompiers, gravement irradiés, sont évacués et meurent pour la plupart dans des conditions extrêmes.

On peut aussi faire allusion à la catastrophe de Bhopal, en Inde, dans la nuit du 2 au 3 décembre 1984. Un nuage toxique d'un des gaz les plus dangereux de la chimie industrielle s'échappe d'une usine filiale de la multinationale américaine Union Carbide. La catastrophe cause plusieurs milliers de morts et plus de 300 000 malades dont beaucoup, handicapés, vivent toujours dans des conditions déplorables.⁴³

Après Bhopal, la catastrophe chimique la plus importante est celle de "AZF" à Toulouse. Le 21 septembre 2001, à 10 h 17, se produit pour une cause encore inconnue l'explosion de 200 à 300 tonnes de nitrate d'ammonium. L'usine chimique d'"AZF" explose au cœur d'une zone d'activité industrielle et commerciale au sud-ouest de la ville. Près de 800 blessés sont pris en charge par les secours. Le bilan humain est lourd : outre les décès, de graves séquelles et des milliers de blessés légers. Sur le plan sanitaire : 2 brûlés par l'acide nitrique ; 30 décès, dont 21 à proximité, victimes de l'onde de choc, 2 après hospitalisation, mais aucun dans les chaînes de transport ; 2 442 blessés ont été dénombrés, alors que la CPAM⁴⁴ compte près de 5000 déclarations d'accidents du travail. Sur le plan purement médical, le blast primaire de l'explosion a provoqué plusieurs milliers de troubles auriculaires, des surdités secondaires, des acouphènes, et quelques décollements de rétine⁴⁵.

Au moment de l'explosion, l'alerte spécifique prévue par les sirènes n'a pas fonctionné (une partie détruite, l'autre en panne). Le réseau radiophonique d'urgence exceptionnelle « Ugo » a été détruit. Les réseaux téléphoniques classiques avec les numéros des secours (15, 17, 18), qui ont fonctionné à plein taux pendant deux minutes (peur d'attentats à cause des explosions de vitres dans toute la ville), ont été saturés puis complètement coupés pendant plus de dix minutes. Le réseau GSM a été coupé par l'explosion et la reprise progressive des communications a demandé douze heures.

L'accident n'a donc été localisé que vers 10 h 30, par un sapeur-pompier parti en reconnaissance selon sa propre initiative : *« je faisais des photocopies pas loin de "AZF" »*

⁴³ Bailly Olivier, « *Bhopal, l'infinie catastrophe* », "Le Monde diplomatique", décembre 2004.

⁴⁴ Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Haute-Garonne

⁴⁵ Source : site Internet de la Fédération Française des Sapeurs-pompiers : -<http://www.pompiersdefrance.org>-

quand ça a explosé ». Puis le rôle des pompiers a été primordial, puisque leurs missions étaient essentiellement de localiser les victimes, sur le site de l'explosion ou dans les rues, qu'elles soient visibles ou ensevelies sous les décombres, puis de les transporter auprès des services médicaux (postes médicaux avancés, hôpitaux, cliniques...). Les services de secours, avec les sapeurs-pompiers au premier rang, se sont mis en place dans une dynamique de réaction en chaîne (Fédération Française des Sapeurs-pompiers, 2002)⁴⁶. 1430 sapeurs-pompiers ont été mobilisés suite à la catastrophe, dont 460 pompiers de Haute-Garonne, 620 sapeurs-pompiers d'autres départements et 350 militaires des Unités d'Instruction et d'Intervention de la Sécurité Civile (UIISC).

Les pompiers ont donc constitué un élément essentiel des secours qui sont intervenus suite à cette catastrophe. Mais cela n'est pas surprenant en soi, puisque les sapeurs-pompiers sont "les professionnels du secourisme" au quotidien. Ils sont disponibles en permanence en cas de besoin, et se mobilisent gratuitement, sur simple appel téléphonique. On peut se dire que le nouveau type de risque que représentent les catastrophes telle que "AZF" est finalement un défi supplémentaire auquel doit faire face la profession des pompiers. Mais les agents sont-ils prêts à "affronter" ces missions d'un autre type ? Vont-elles désormais faire partie intégrante des missions "classiques" des pompiers ? Doit-on accepter ce nouveau type de catastrophes, et donc apprendre à en gérer les conséquences ?

Face à cette catastrophe, nous avons alors tenté de comprendre les difficultés du travail des sapeurs-pompiers dans la crise. « Car, si nous nous intéressons à ces activités dans le cadre de l'explosion chimique, c'est aussi parce que, malgré tout, nous partons de l'idée des "vertus" de la crise. Vertus d'une part, car la mise à l'épreuve des hommes et des dispositifs nous paraît porteuse de connaissances. Vertus d'autre part, car la crise ne manquera pas de mettre en évidence des problèmes très concrets que nous voudrions décrire et interpréter. »⁴⁷

3.5.3 Aujourd'hui : un système "socio-technique" qui fonctionne comme un "algorithme"

En fait, depuis le début des années 90, et surtout avec la restructuration des services de secours (SAMU et départementalisation des services), le corps des sapeurs-pompiers

⁴⁶Source : site Internet de la Fédération Française des Sapeurs-pompiers : <http://www.pompiersdefrance.org>-

⁴⁷ Voir Chapitre 4. L'organisation professionnelle des sapeurs-pompiers, « *La catastrophe "AZF" : du jamais vu* ».

professionnels connaît un tournant important. Le nombre et la fréquence des interventions ont sensiblement augmenté, d'où un accroissement important de la charge de travail des pompiers. Les interventions changent de nature, le « secours à victimes » devient leur mission principale. Les agents doivent faire face à une "nouvelle identité professionnelle". Puis, avec des catastrophes comme "AZF", de nouveaux risques se font aussi connaître. Les agents doivent prendre en charge des conséquences humaines et matérielles d'une ampleur exceptionnelle. Des questions se posent : au niveau de la préparation des services de secours face à ces interventions post-catastrophe, ou encore au niveau des collaborations entre pompiers et acteurs industriels.

Pourtant, malgré ces changements professionnels conséquents, et parfois difficiles à vivre, l'organisation des sapeurs-pompiers continue, aujourd'hui encore, à faire preuve d'une efficacité remarquable. Au quotidien, les pompiers fournissent un service d'une rapidité rare, avec un engagement important des agents. En situation exceptionnelle, catastrophique, ces caractéristiques, ces qualités, sont même accrues.

Une vraie "culture de la performance"

À titre d'exemple, les équipements et les technologies dont disposent aujourd'hui les pompiers montrent combien leur organisation entretient une vraie "culture de la performance". Les technologies mobilisées par les sapeurs-pompiers sont pour nous des témoins de l'efficacité de leur organisation.

Ils sont en effet équipés des innovations technologiques les plus pointues. Certes, des différences sont toujours visibles entre différents départements (selon les moyens), mais grâce à leurs équipements, les pompiers dans leur ensemble proposent aujourd'hui le service de proximité le plus efficace pour les usagers.

Chez les pompiers, les appels d'urgence reçoivent une réponse selon le scénario suivant :

- l'appel est reçu;
- les centres de secours affectés à la couverture de la zone sont déterminés en fonction de la localisation de l'intervention, ainsi que de son type, dans le cas où l'intervention nécessite un moyen que tous les centres n'ont pas;
- la priorité de l'intervention, son niveau d'alarme, ainsi que le complément d'information de réponse à un premier niveau d'alerte sont déterminés en fonction du type d'intervention;
- le système d'aide à la décision propose les unités susceptibles de prendre en charge

l'intervention;

- celles-ci sont affectées à l'intervention, et les centres de secours les possédant reçoivent l'ordre de mission;

- les moyens ainsi « armés » arrivent sur les lieux et traitent l'intervention. Tous les statuts qui concernent le suivi de la mission sont remontés par radio et saisis sur le système central par les opérateurs, qui peuvent ainsi superviser tout le processus d'intervention;

- les unités terminent leur travail et quittent les lieux de l'intervention, puis, de retour à leur centre de secours, rédigent le rapport.

Les opérateurs saisissent les localisations par le biais d'une adresse dans une rue, d'une ancienne dénomination, d'une intersection... Dès qu'elles sont saisies, le sous-système de traitement géographique identifie et détermine la zone du service d'urgence, le quartier et la localisation du centre de secours responsable de cette zone, le commissariat de police concerné, le centre de secours médicaux d'urgence, les risques afférents à la localisation ainsi que toutes les informations qui ont un rapport avec la localisation ou le voisinage. Lorsque cette dernière est constatée, les informations qui correspondent sont automatiquement transférées dans la base de données. Si, en revanche, celles-ci ne peuvent être vérifiées, le système propose des guides opérateurs pour permettre de sélectionner la localisation parmi les listes, ou d'obtenir plus d'informations de la part de l'appelant.

Les secours doivent arriver le plus rapidement possible sur les lieux d'intervention, de nombreuses missions devant leur réussite au facteur temps (Duportal, 2004)⁴⁸. Grâce aux plateformes téléphoniques informatisées, les opérateurs du C.T.A. (Centre de traitement des appels téléphoniques) ont pour tâches la localisation géographique, l'identification et l'appréciation du sinistre qui a suscité l'appel. Ils sont spécifiquement formés à cet effet, et sont équipés d'un ensemble d'appareils téléphoniques et informatiques qui leur permet d'avoir une situation géographique précise du lieu d'intervention. Le travail de ces "agents d'accueil", qui sont tous des sapeurs-pompiers opérationnels reconvertis, est assez complexe, car il comporte une grande part d'appréciation personnelle. Uniquement grâce à sa formation et à son expérience, l'agent qui reçoit un appel doit en effet évaluer l'importance et la nature précises d'une demande d'intervention, et ensuite mobiliser les services de secours adaptés (pompiers, SAMU...).

⁴⁸ Duportal C., *La formation des sapeurs-pompiers*, Connaissances et Savoirs 2004.

Puis, lorsque le chef d'agrès (chef de véhicule) se présente sur les lieux, il constate la réalité et est capable de rapidement préciser les faits concrets de l'intervention : nombre de victimes, gravité des blessures, matériel nécessaire... Ce constat, *in situ*, permet rapidement mobiliser d'autres équipes de secours si nécessaire : renfort médical, humain, matériel... Enfin, lors du retour au centre de secours, il note tous les faits de l'intervention par voie informatique, en vue de constituer un rapport transmis à l'état-major dans les plus brefs délais.

Des systèmes à la pointe de la technologie

Grâce à l'informatique, d'un seul coup d'œil, le contrôleur peut gérer et répondre à de multiples demandes d'intervention, sans laisser passer un événement ou sans perdre de vue le tableau d'ensemble. L'ergonomie de ces postes de travail est conçue à partir des études réalisées sur les postes de travail des contrôleurs aériens et des salles de contrôle des centrales nucléaires. Des scénarios pour une nouvelle affectation ou un retour au point de départ ou pour procéder à l'étape suivante peuvent être planifiés plus efficacement. Les effets à vaste échelle de cas graves tels que les blocages de route, les évacuations ou de sérieuses obstructions de circulation dues à une intervention peuvent être facilement calculés et résolus par le biais de références graphiques visuelles.

Enfin, la réponse à des appels au feu est généralement plus facilement "pré-planifiable" que les appels à "Police Secours", par exemple, étant donné que la localisation des moyens disponibles (points d'eau, casernes...) est parfaitement connue.

Pour conclure, on peut dire que nous avons fait un bref tour d'horizon de l'évolution du métier de pompier. Nous avons pu voir combien ce métier a su s'adapter à la vie des hommes à travers les âges. Avec la domestication du feu, c'est un métier qui est quasiment apparu comme allant de soi. La mise en place et l'affirmation de son organisation sous une forme fédérative montrent la volonté d'autonomie exprimée par cette profession. Puis, on peut parler d'un tournant historique plus récent : l'augmentation de la charge de travail, les nouvelles missions, les catastrophes. Face à cela, les pompiers continuent d'exercer leur métier, et leur adaptabilité dans le temps est exemplaire.

Pourtant, malgré cette efficacité constante, l'"Histoire récente" n'est pas sans heurts. Les pompiers portent un regard critique sur l'évolution de leur profession. Dans nos recherches, qu'il s'agisse des 35 heures des pompiers, de leur travail au quotidien, ou encore de "AZF", les agents attirent systématiquement notre attention sur "un malaise professionnel". De quel

type de "malaise" s'agit-il ? Pourquoi les pompiers portent-ils un regard aussi négatif sur leur Histoire ?

4 ... et l'apparition d'un "malaise professionnel"

4.1 Du socio-technique à la technique du social

Les pompiers ont surtout attiré notre attention car ils mettent en avant les difficultés qu'ils ont pour "s'adapter" à certaines nouvelles données de leur travail (changement de nature des missions, augmentation du nombre et de la fréquence des interventions, nouvelles législations...). Ils nous ont présenté ces données comme "subies", et donnant souvent lieu à discussions et désaccords au sein de la profession. Nous avons analysé ces évolutions professionnelles, considérées par certains pompiers comme "contraignantes" pour leur travail. Et nous avons tout d'abord constaté qu'elles avaient motivé nos premières recherches pour deux raisons : d'un côté, elles sont médiatisées ; et d'un autre côté, elles occupent le plus grand espace dans les propos tenus par les pompiers. Notre première énigme est donc : pourquoi les pompiers expriment-ils autant de "critiques" face à certaines évolutions de leur métier, et peut-être même de la société ?

C'est dans les chapitres suivants que nous traitons des significations des différentes "contestations" observées. Mais cette entrée en matière permet déjà de mettre en évidence ce paradoxe : les pompiers manifestent des difficultés à accepter certaines mutations professionnelles et sociales (nouveaux types de missions, nouveaux risques, réduction du temps de travail...), alors que leur Histoire et leurs pratiques quotidiennes montrent qu'ils sont "les spécialistes" de l'adaptation.

Il semble au fond qu'il existe un "décalage" entre les représentations (Raymond, 1966) professionnelles des pompiers (la manière dont ils "imaginent" leur métier), c'est-à-dire "le regard des pompiers sur leur Histoire", et leurs pratiques professionnelles (leurs manières de travailler), leur "Histoire".

Par exemple, on peut prendre le cas de la mission principale des pompiers aujourd'hui : le secours à victimes. Ce type d'interventions est quasi systématiquement critiqué par les agents qui le qualifient de "perte de temps". Il ne correspond pas à l'image "héroïque" qu'ils se font

de leur profession. Ils ne veulent pas admettre qu'ils ne sont plus des "héros du feu", des "techniciens du risque", et qu'ils deviennent plutôt des "travailleurs sociaux". Il y a un réel tabou, surtout en "public", autour des interventions de "secours à personnes" : les sapeurs-pompiers en discutent volontiers, mais toujours sur un ton critique, ils ont l'air de ne pas vouloir accepter que ces missions "sociales" fassent aujourd'hui partie intégrante de leur métier, alors qu'elles constituent en fait leur activité principale (65% des interventions en 2006).

Extraits d'entretiens avec divers pompiers

- « ... quand vous allez dans certaines familles pauvres, quand vous allez chez certains étudiants dépressifs, quand vous allez faire des suicidés, les SDF, et les accidents, et puis tous les petits feux dans les quartiers difficiles. Parce qu'il ne faut pas oublier que nous avons aussi les quartiers difficiles, c'est tous les soirs, tous les soirs, c'est trois ou quatre feux de voitures, et de poubelles en pagaille, tous les soirs. Et ça, c'est pas normal »
- « Moi je veux pouvoir appliquer les gestes que l'on m'a appris, les choses intéressantes, et pas aller ramasser deux fois le même SDF dans la même journée, complètement saoul. »

4.2 Les pompiers ont un regard critique sur leur profession

En pratique, concrètement, sur le terrain : les agents interviennent avec le même engagement sur un secours à personne que sur un incendie. De plus, les secours à personnes donnent lieu à autant "d'histoires d'interventions" que les autres missions. Les pompiers apprécient autant de les raconter. Le côté "épique" n'y est pas moins prononcé. Mais quand on leur pose la question de manière directe : que pensez-vous du secours à victimes ? Les agents le dénigrent : « on perd notre temps ». Alors qu'en pratique, ils reconnaissent que ce type d'intervention a aussi sa part d'action, et qu'il est donc aussi intéressant. Au fond, notre analyse montre que les pompiers, même s'ils ne le disent pas ainsi, acceptent complètement ce nouveau type de mission. Mais cette nouveauté, ce changement, ce passage historique d'un type de mission vers un autre, et les difficultés que cela peut entraîner, sont parfois "utilisés" par les pompiers comme argument de négociation. « *Le nouveau visage du métier de pompier provoque un important malaise professionnel* » (d'après un représentant syndical des

pompiers). En pratique, cet argument est mobilisé dès qu'il s'agit pour les agents d'exprimer des difficultés ou des inconforts professionnels.

Nous n'allons pas détailler cette idée dans le présent chapitre, car nous le faisons dans le suivant, mais il nous semble important de remarquer d'ores et déjà que chez les jeunes générations de pompiers, l'expression du malaise professionnel est moins prononcée. Les jeunes agents connaissent moins l'époque où les pompiers ne faisaient pas autant de secours à personnes et bien plus d'incendies. Ils ont moins conscience de la transition d'un type de mission vers un autre. Cependant, ils soutiennent sans exception les différentes revendications syndicales des pompiers (35 heures et autres). Mais on peut dire que c'est surtout une certaine "solidarité professionnelle" qui les pousse à soutenir les différents mouvements syndicaux.

4.3 La "dissonance cognitive" des pompiers

Aujourd'hui encore, l'image héroïque du pompier "soldat du feu" est largement diffusée, aussi bien par les usagers que par les pompiers eux-mêmes. Les agents ont du mal à accepter certaines modifications profondes de leur profession. En 2006 (données les plus récentes)⁴⁹ 83% de leurs missions se constituent de « secours à victimes » et « d'opérations diverses », pour 9% d'incendies. Les « soldats du feu » sont devenus des "travailleurs sociaux". Les agents n'acceptent pas ce nouveau profil professionnel, se considérant avant tout comme des techniciens, plutôt que des "assistants sociaux". Ils expriment ce refus à travers le concept de "malaise professionnel". La profession va mal : selon eux, les pompiers passeraient leur temps à prendre en charge des missions qui ne sont pas de leur ressort. Pourtant, ils le font. Les pompiers ne veulent-ils pas accepter que leur métier ait changé ? Ou le "malaise" n'est peut-être qu'un argument de négociation ?

Dans tous les cas, il y a un *décalage* entre la manière dont les pompiers voient leur profession, leur identité professionnelle, et le type de travail qu'ils effectuent. Plus important encore, ce *décalage* se fait ressentir au niveau le plus pertinent de leur métier : la formation. En effet, celle-ci ne comporte aucun module dédié à la prise en charge psychologique des victimes⁵⁰, alors que c'est ce qu'ils font la majorité de leur temps de travail.

⁴⁹ Selon les statistiques annuelles de la Direction de la Défense et de la Sécurité Civiles.

⁵⁰ La liste et les contenus détaillés des Schémas nationaux de formations des sapeurs-pompiers sont en libre consultation sur le site Internet : <http://www.interieur.gouv.fr>.

Il semble en effet qu'il y ait comme un *décalage* entre les formations professionnelles des agents et les missions qu'ils doivent prendre en charge.

En fait, leurs enseignements (initiaux ou continus) ont pour objectif de former des "techniciens". Les agents apprennent à utiliser différents types d'outils, de véhicules, de substances, de méthodes, dans différentes conditions "techniques" d'interventions. Mais les agents affirment ne pas être suffisamment préparés à la "prise en charge psychologique" des victimes. Or leur mission principale, le secours à victimes, est la plus exigeante en termes de connaissances de la psychologie des victimes.

4.3.1 Les formations sont "techniques et administratives"

Les formations théoriques des pompiers sont riches et complexes⁵¹.

Pour les futurs agents, candidats aux activités opérationnelles (de terrain), on compte 10 formations "initiales", de niveau 1 :

- Culture administrative (organisation institutionnelle et hiérarchique)
- Communication (transmissions d'informations entre agents...)
- Interventions diverses (animaux, ascenseurs bloqués, inondations...)
- Gestion opérationnelle (déroulement d'opérations de secours, travail en équipe...)
- Incendie
- Incendie LSPCC (sauvetage et protection contre les chutes)
- Relations publiques (attitudes à avoir face aux médias et journalistes...)
- Techniques opérationnelles (sécurité des agents, application des ordres...)
- Risques technologiques et naturels
- Secours à personnes (premiers secours, anatomie, entretien du matériel...)

Puis, il existe des formations spécifiques, pour les grades supérieurs (niveaux 2, 3 et 4) : chef d'équipe, chef d'agrès, chef de groupe, chef de colonne, chef de site. Mais au fur et à mesure que l'on s'élève dans ces grades, les formations se spécialisent surtout dans les compétences de commandement, avec des responsabilités et un travail "administratif" croissants.

Enfin, il existe des formations spécialisées, qui permettent aux agents d'approfondir leurs connaissances dans des domaines particuliers du secourisme :

- Canyon (secourisme en profondeur)
- Conduite (engins spéciaux)

⁵¹ Idem

- Cynotechnie
- Education physique et sportive
- Feux de forêts
- Formation de formateurs
- Intervention en milieu périlleux
- Intervention en site souterrain
- Risques chimiques et biologiques
- Risques radiologiques
- Sauvetage aquatique
- Sauvetage et déblaiement
- Secours en montagne
- Secours subaquatiques
- Transmissions (radio)

Mais dans cette multitude d'enseignements, nous n'avons trouvé que peu d'éléments qui touchent à "la prise en charge psychologique des victimes". Ces éléments se trouvent dans le module "Gestion opérationnelle et commandement" de premier niveau (GOC1), pour les équipiers (grade de départ), 5^e partie (Stress opérationnel), séquence E3 ("Conséquences de l'action des intervenants"), dont l'objectif spécifique est :

« à la fin de la séquence, le stagiaire est capable d'apprécier les conséquences de son action face à la détresse morale de la victime et/ou de son entourage. »

Mais au fond, le but de cette séquence de formation concerne surtout le stress des agents, qui doivent savoir "se maîtriser" face aux victimes.

Par ailleurs, dans la formation des sapeurs pompiers, le module qui s'intitule « secours à victimes » est énoncé comme suit :

Secours à victimes Objectif général

A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Savoir :

Connaître les gestes de premiers secours (CFASE – CFAPSR), les notions élémentaires d'anatomie et de physiologie, les atteintes et détresses ainsi que les notions d'entretien du matériel.

- Savoir faire :

Mettre en œuvre ces techniques et matériels, entretenir et désinfecter les matériels.

- Savoir être :

S'adapter aux partenaires impliqués dans le secours à personnes et ceci dans l'intérêt de la victime.

C'est-à-dire que le module de formation qui est censé donner les bases de la prise en charge des victimes ne propose aucun enseignement propre à la prise en charge psychologique. En somme, les formations des pompiers sont essentiellement techniques et administratives. Ils apprennent par exemple à utiliser différents matériels, reconnaître différents symptômes, agir en fonction des situations... mais ils apprennent aussi à connaître leur organisation professionnelle, à s'y placer, à gérer leur stress (voire le mettre à profit), et même à se comporter face aux médias. Mais l'aspect "prise en charge psychologique des victimes" ne semble pas être considéré par les concepteurs des formations comme un élément clé dans le travail des pompiers.

4.3.2 L'apprentissage se fait "sur le tas"

Certes, l'idéal ne serait pas que les sapeurs-pompiers deviennent des "psychologues" affirmés, pour être les meilleurs "travailleurs sociaux" qui soient. En effet, les agents savent déjà prendre en charge l'aspect psychologique des victimes. Car ils apprennent à le faire "sur le tas" (Fournier, 2004)⁵², en cours d'action (De Terssac, 2002). Mais le problème est qu'à la base, dès leur formation initiale, on ne les prépare pas à ce genre d'activité professionnelle. Selon les enseignements qui leur sont apportés, les futurs agents savent qu'ils vont avoir à éteindre des incendies, repêcher des noyés, faire de la réanimation, désincarcérer des accidentés de la route... Mais ces formations ne leur montrent pas qu'ils vont passer une grande partie de leur temps de travail à par exemple rassurer des personnes âgées isolées, ou encore à éviter de prendre un coup de la part d'un "sans-abri" sous l'emprise de l'alcool.

L'essentiel n'est peut-être pas que les pompiers sachent bien prendre en charge la psychologie des victimes, mais qu'ils soient au moins prêts à le faire. Autrement dit, qu'ils sachent que leur travail va essentiellement consister à cela. L'image du pompier "travailleur social" doit sans doute devenir le nouveau référentiel professionnel des sapeurs-pompiers, car elle correspond à la réalité de leurs activités quotidiennes. La prise de conscience et l'acceptation de cette réalité permettraient aux agents de mieux vivre leur activité, de manière à être moins

⁵² Au sujet de la notion "d'apprentissage sur le tas", voir Fournier P., « Soutenir le développement de compétences par la conception d'aides à l'apprentissage sur le cours de vie professionnelle », dans Relations industrielles, volume 59, numéro 4, Automne/Fall 2004, édit. Département des relations industrielles de l'Université Laval.

atteints par le mal-être social des victimes. Et cela aurait aussi pour effet d'atténuer ce qu'ils ressentent comme un malaise professionnel, mais qui n'est en fait qu'un décalage entre la réalité de leur travail et l'approche plutôt "théorique" de leur formation.

Par ailleurs, on peut imaginer que si les pompiers avaient une idée plus "réaliste" de leur profession, de même que les usagers, on pourrait concevoir une gestion des services de secours plus adéquate aux besoins de la population. Les agents verraient leur intervention d'une manière différente, peut-être plus "assumée", et les usagers auraient une considération différente des pompiers, ils seraient peut-être moins vus comme des "héros" que l'on appelle pour la moindre chose.

Pourquoi la formation des pompiers fait-elle défaut sur un point aussi primordial ? Là encore, il s'agit peut-être du tabou des nouvelles missions des pompiers. À nouveau, cela est peut-être lié à la perte d'un certain côté "héroïque", "courageux", du métier de pompier. Et ce tabou se ferait ressentir dans le contenu des formations. Il est sans doute plus intéressant pour le corps des sapeurs-pompiers français d'entretenir une image "attirante" du métier, une image de "techniciens du risque". Ce corps est en effet constitué à 85% de volontaires. Il serait peut-être plus difficile de recruter des sapeurs-pompiers volontaires si on leur annonce que leur mission première sera de faire du travail social ? Quoi qu'il en soit, ce travail social est une réalité concrète, la réalité quotidienne des pompiers de France. Pourquoi le "travail social serait-il moins "attirant" que les missions "traditionnelles", dites "nobles", de lutte contre les incendies, les catastrophes naturelles, ou industrielles... ? Peut-être que ce qui est "attirant", c'est le côté risqué. Le travail social est peut-être considéré comme moins risqué, et donc moins intéressant ?

Pourtant, les missions de secours à victimes demandent un courage certain, une force mentale affirmée, des nerfs d'acier, pour être prises en charge. Et les agents le reconnaissent aisément. Après tant d'évolutions au fil de son Histoire, le métier de pompier aurait-il du mal à franchir cette étape supplémentaire, en intégrant officiellement le travail social dans ses domaines d'activité ?

4.3.3 Une "dissonance" entre représentations et pratiques professionnelles

De manière conceptuelle, mais aussi en pratique, nous constatons donc un décalage entre les représentations et les pratiques professionnelles des pompiers. Ils se considèrent comme des

"techniciens", et c'est même ce qui motive généralement leur attrait pour ce métier, mais leur travail concret est davantage "social" que technique. Cela provoque chez eux un "malaise". Certes, il est difficile de tester scientifiquement la véracité de ce "malaise professionnel" (à quel point ce malaise affecte-t-il leur travail et leur bien-être ?). Mais ce "malaise" est néanmoins exprimé par les agents. Et cela est pour nous surprenant, car il est exprimé par des "professionnels" qui portent une symbolique des plus "héroïques", et dont l'Histoire confirme la capacité d'adaptation aux époques et aux événements.

Pour comprendre ce phénomène, nous sommes alors tentés de nous référer au concept de « dissonance cognitive » (Festinger, 1957)⁵³. Ce concept a été élaboré par Léon Festinger au début des années 50, suite à son étude d'une secte qui croyait que les extraterrestres viendraient les sauver de la fin du monde imminente. La théorie de Festinger montre que l'individu est en présence de cognitions : « connaissances, opinions ou croyances sur l'environnement, sur soi ou sur son propre comportement » (Festinger, 1957, p.9). Or ces cognitions peuvent être incompatibles entre elles. L'individu éprouve alors un état de tension désagréable ("dissonance cognitive"). Dans la conception de Festinger, toute information faisant partie d'un ensemble de croyances reliées entre elles et partagées par une communauté, comme le sont par exemple les divers éléments de croyance d'une religion, est soumise aux principes de la dissonance cognitive, ainsi que tout élément cognitif nouveau soumis à un individu possédant ces croyances. Cela entraîne diverses conséquences :

- une situation d'inconfort de tout individu percevant la désapprobation des autres membres de sa communauté sur ses opinions,
- de grandes possibilités de perception erronée ou de mauvaise interprétation des informations, lorsqu'elles entraînent une dissonance avec les croyances d'un individu et que celles-ci ne sont pas modifiées par ces informations,
- une grande dépendance aux règles de la dissonance cognitive de tous les éléments cognitifs détachés de la réalité et non vérifiables, par exemple l'existence de l'âme ou d'esprits.

Comme l'a énoncé Festinger (1957), les pompiers peuvent chercher à réduire cette dissonance afin de restaurer un équilibre cognitif. Les stratégies ou modes de réduction de la dissonance

⁵³ Festinger, L., Riecken, H. W., & Schachter, S. (1956). *When prophecy fails*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Festinger, 1957, *A theory of cognitive dissonance*.

Harmon-Jones & Mills, 1999, *Cognitive dissonance: a pivotal theory in social psychology*

cognitive sont multiples. Un des moyens inconscients de réduction consiste par exemple à ne pas tenir compte de ce qui ne cadre pas avec ses références habituelles (processus dit de *rationalisation*). Par exemple, si on dit aux pompiers que certains usagers les détestent, certains répondent : « *non, tout le monde aime les pompiers* ». Aussi, l'individu peut interpréter les nouvelles informations de manière à diminuer la portée du message, jusqu'à remettre en cause sa crédibilité. Par exemple, quand on dit aux pompiers qu'il y a beaucoup d'avantages à faire leur métier, certains répondent : « *pas tant que ça* ».

Ce concept est notamment appliqué en théorie de la communication. On souligne qu'un message visant par exemple à modifier le comportement d'un grand nombre de personnes (la cible) ne peut être considéré accepté que lorsque toute dissonance cognitive a disparu chez les éléments de la cible. Les pompiers continueront par exemple à exprimer un certain "malaise" tant qu'ils n'auront pas accepté leur nouvelle identité professionnelle. Il est en effet fréquent qu'un risque de rejet subsiste par dissonance cognitive, lorsqu'une contradiction existe entre le message et des convictions ou des habitudes fortement ancrées chez des individus. Pour faire accepter le message, la solution peut être de crédibiliser le message en s'appuyant sur des personnes de confiance (médecins, experts...), ou sur des faits avérés. Pour faire accepter aux pompiers leurs nouvelles conditions de travail, on peut par exemple leur démontrer qu'ils sont toujours aussi "fiers" d'accomplir leurs différentes missions., qu'il faut autant de courage pour faire du « secours à victimes » que pour éteindre un incendie.

L'analyse de l'évolution du métier de pompier à travers l'Histoire montre une adaptation remarquable des sapeurs-pompiers aux évolutions professionnelles, techniques et sociales. Mais dans l'Histoire récente des pompiers (environ 20 dernières années), nous constatons en effet la manifestation d'une certaine "dissonance cognitive" (Festinger, 1957) liée à l'évolution identitaire de la profession. Le "héros" (pompier) ne s'assume plus totalement.

On peut parler de malaise professionnel, de décalage entre représentations et pratiques, ou de dissonance cognitive. Mais nous ne voulons pas forcément adhérer à la théorie de la dissonance cognitive, ni camper notre problématique dans une théorie de la cognition. Cette approche théorique nous permet cependant de nous interroger : pourquoi une profession aussi chargée de symboles ("héroïque") exprime-t-elle une image aussi mauvaise d'elle-même ?

Par le prisme du concept de dissonance cognitive, le cas des pompiers pose plusieurs questions :

- S'il existe un malaise professionnel chez les pompiers, comme ils le soulignent, quelle est sa nature, sa légitimité ?
- Existe-t-il, dans l'Histoire des pompiers, des étapes particulièrement difficiles à franchir ? L'Histoire récente (depuis une vingtaine d'années), marque t'elle une nouvelle étape clé ?
- L'image des sapeurs-pompiers est-elle en train d'évoluer ?
- Quel est aujourd'hui le rôle des pompiers ? Peut-on parler d'un "déclassement" de la profession ? Si oui, quelle est la part de subjectivité dans ce déclassement ?

Notre intention n'est pas de répondre à l'ensemble de ces questions, mais de dégager des éléments de compréhension grâce à l'analyse des pratiques, mais aussi des représentations professionnelles des sapeurs-pompiers.

5 L'approche retenue : une sociologie « compréhensive »

Comment comprendre le "décalage" entre représentations et pratiques professionnelles des pompiers ?

En somme, pour aborder ce type de problématique, nous pourrions faire comme beaucoup d'enquêtes sociologiques : construire un questionnaire, le diffuser au sein des centres de secours, et en traiter les données avec un logiciel de traitement statistiques. Mais la difficulté est que notre problématique générale, la question du "décalage" entre représentations et pratiques professionnelles des pompiers, touche essentiellement au ressenti des individus. Or les méthodes quantitatives pures ont pour inconvénient de simplifier le ressenti des enquêtés : les catégorisations (nécessaires) uniformisent les réponses des enquêtés.

Face au type de problématique particulier du "décalage identitaire" des pompiers, nous avons choisi de situer notre approche dans la lignée de la sociologie dite « compréhensive » (Kaufmann, 1996)⁵⁴. « La démarche compréhensive s'appuie sur la conviction que les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures, mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur, par le biais des systèmes de valeurs des individus ; elle commence donc par l'intropathie⁵⁵ ». Nous

⁵⁴ Kaufmann J.-C., *L'entretien compréhensif*, coll. «128», Nathan, 1996, 2001.

⁵⁵ Notion utilisée en philosophie et en psychologie, souvent synonyme d'empathie. Il s'agit en quelque sorte d'une manière de se mettre à la place de l'autre, de s'identifier à autrui. Selon Ferron Étienne -dans *Phénoménologie de la mort*, Springer, 1999, p. 58- l'intropathie est souvent considérée comme une projection,

pensons en effet que ce type d'approche permet de mieux saisir les questions du "malaise professionnel" des pompiers, des questions qui touchent au "ressentit" des individus, et qui seraient difficiles à traiter avec une approche plutôt quantitative.

5.1 Saisir l'identité et la "subjectivité" des sapeurs-pompiers

Le travail des sapeurs-pompiers n'est pas seulement technique. Il s'agit, dans l'analyse de ce métier, de tenir compte de l'engagement des individus et de leur identité professionnelle. Par cette approche, il est question pour nous d'élargir l'analyse organisationnelle à l'échelle du « sujet », en tant qu'actant évoluant au sein d'un ensemble. Selon Dubar (2003)⁵⁶, les « acteurs sont devenus de plus en plus "sociétaires" : ils doivent être considérés comme des sujets réflexifs à la recherche de la réalisation de leurs projets, c'est-à-dire dotés d'une identité narrative (Dubar, 2000). C'est la raison pour laquelle la "subjectivité" occupe aussi une place croissante dans cette dynamique sociale ». Être sapeur-pompier procure une identité professionnelle et sociale particulière. De plus, on ne peut pas s'interroger sur cette profession sans s'interroger sur l'engagement personnel qu'elle demande aux acteurs. De ce fait, notre piste de recherche consiste à penser qu'au sein de l'organisation des sapeurs-pompiers, les acteurs sont "actés" par la procuration d'une identité particulière, mais sont aussi "actant" dans cette structure grâce à leur engagement personnel. Cette idée rejoint les concepts de « régulation conjointe et double transaction » de Reynaud et Dubar (2003). Cette conception n'est pas sans conséquence sur les théories de l'organisation, puisqu'il s'agit là d'une interaction à l'échelle individuelle entre la structure et l'acteur. Le pompier agirait individuellement sur l'organisation (engagement) en même temps que celle-ci agirait sur lui (identité).

Nous pensons que la question de l'identité, professionnelle ou sociale, ne doit pas forcément être réservée aux psychologues, de même que la question de l'organisation ne doit pas être réservée uniquement aux sociologues. Pour nous, ces deux dimensions sociales sont liées.

un transfert dans l'autre de ce qui ne concernerait que soi. Mais à cette idée, l'auteur ajoute que ce terme se fonde aussi sur « l'être-avec » l'autre, au sens d'un certain souci mutuel ou sollicitude (*Fürsorge* en allemand). L'intropathie n'est donc pas forcément l'équivalent d'un dédoublement de soi à travers l'autre, car « l'être-avec » est difficilement compatible avec les notions d'un moi et d'un autre moi, ou *alter ego* (Heidegger, *Sein und Zeit*, p. 125). Il s'agit en fait de se mettre à la place de l'autre, mais uniquement pour "comprendre" ce qu'il vit, et non pour imaginer ce que l'on ferait soi-même dans sa situation.

⁵⁶ Dubar C. « Régulation conjointe et double transaction : réflexions pour un débat », dans Terssac G. (de) (sous la dir. de), *La Théorie de la Régulation Sociale de JD Reynaud : débats et prolongements*, Paris, La Découverte, 2003, 448 p.

5.2 La nécessité de vivre avec les agents

Le travail de recherche que nous avons entrepris avec les pompiers ne propose pas un discours "essayiste". Il ne repose pas sur des « impressions » spontanées, des perceptions sociales non méthodiques et sélectives. Il se fonde plutôt sur une saisie précise, systématique, méthodique, des faits sociaux étudiés. La réalisation d'une enquête sociologique suppose en effet le recueil de données de natures très diverses, aussi bien qualitatives (entretiens, observations...) que quantitatives (questionnaires, statistiques...), et leur analyse rigoureuse. Mais dans l'ensemble, il faut souligner que notre approche méthodologique s'inscrit dans la tradition des enquêtes ethnographiques.

5.2.1 Des méthodes ethnographiques pour se familiariser avec les pompiers

Notre approche du métier de pompier, notre travail de terrain, s'apparente aux démarches de l'enquête ethnographique (Beaud, Weber ; 1997)⁵⁷. Nous avons en effet cherché à passer le plus de temps possible avec les pompiers, avec de longues périodes de présence dans les centres de secours, nous avons essayé d'établir des relations de proximité et de confiance avec certains enquêtés, pour les écouter et travailler avec eux. En effet, nos enquêtes n'ont pas été de simples visites, ponctuelles, et ponctuées d'enregistrements de témoignages. Grâce à ce travail de présence avec les enquêtés, cette méthodologie permet ainsi de rendre familier ce qui paraît inconnu. Cependant, cette démarche ne fait pas que « rapprocher le lointain ». Par un long travail de *description-interprétation*, elle dévoile aussi toute la complexité des pratiques sociales étudiées, pratiques qui paraissent souvent ordinaires, allant de soi, sans intérêt. Par ailleurs, ce type de démarche méthodologique tente d'être objectif, sans jugements de valeur. Il permet en effet de croiser divers points de vue sur l'objet. Dans la lignée de cette tradition anthropologique (Mauss, 1947 ; Malinowski, 1963 ; Goffman, 1968 ; Becker, 1985 ; Bourdieu, 1993), nous avons tenté de donner la parole à tous les sapeurs-pompiers, sans distinction de fonction ou de position hiérarchique.

5.2.2 Multiplier les types de données pour saisir une profession complexe

Il y avait des grèves chez les pompiers. Alors, nous avons commencé par un premier entretien avec un agent, juste pour savoir ce qui se passait, un "entretien exploratoire". Puis nos

⁵⁷ Beaud S., Weber F., *Guide de l'enquête de terrain*, Coll. Repères, éd. La Découverte, 1997.

recherches ont pris de l'ampleur, les "problèmes" des pompiers se sont dévoilés les uns après les autres. Chaque entretien, chaque événement, a mis en évidence un nouvel élément de problématique, pour lequel il a fallu imaginer une méthode d'enquête spécifique. Nous avons ainsi commencé à *organiser* nos méthodes d'enquêtes et d'analyses, en mobilisant l'entretien semi-directif (et "compréhensif"), l'observation participante, le recueil de documents professionnels, la photo (plus de 200 clichés, qui finalement, nous ont surtout servi à nous remémorer nos observations), la vidéo (plusieurs films amateurs de la catastrophe "AZF" nous ont été gracieusement offerts par des agents), une revue littéraire sur les pompiers, et certaines méthodes d'analyse statistique. L'application de ces différentes méthodes n'a pas suivi de chronologie prédéterminée, ni de lien construit ou logique. Mais elles correspondent chacune à des niveaux distincts de l'analyse des activités des pompiers. Les paragraphes qui suivent présentent les différentes méthodes que nous avons mobilisées dans nos recherches. Il s'agit là d'une présentation générale, globale, de ces différentes techniques de recueil et d'analyse de données. Nous avons choisi d'introduire ainsi notre méthodologie, car les chapitres de cette recherche mobilisent des méthodes et des données différentes. Et celles-ci seront décrites plus en détail au sein des chapitres concernés.

5.2.3 Une immersion totale dans "le monde des pompiers"

Dans les premiers temps de notre travail de terrain, la négociation, la planification, et la passation d'un entretien avec un pompier étaient pour nous un prétexte pour nous approcher de notre espace d'enquête : les centres de secours. Nous ne pouvions pas nous présenter aux portes d'une caserne en demandant seulement à observer les activités des pompiers (surtout en période de grève par exemple). Le premier pas a plutôt consisté à se présenter en tant qu'étudiant - « un statut idéal pour enquêter » (Beaud et Weber, 1997) - voulant rencontrer un responsable des pompiers afin de lui poser quelques questions. Cette première approche nous a permis de nous introduire dans « le monde des pompiers », de recueillir des informations grâce aux entretiens, mais aussi d'observer les pratiques professionnelles et sociales dans les casernes et sur les lieux d'interventions. Par la suite, une fois que les pompiers se sont habitués à nous, nous avons pu observer sans donner de prétexte précis, sans déranger. Finalement, la situation s'est inversée au fur et à mesure de nos enquêtes : les pompiers nous connaissaient comme observateurs, notre présence est devenue banale.

La pertinence de nos analyses manquerait de teneur si elle n'était pas accompagnée par une observation méthodique des faits étudiés. La récolte de données textuelles et chiffrées est, selon nous, une étape nécessaire, mais non suffisante, de la recherche. C'est l'observation minutieuse et systématique des comportements et des pratiques qui permet de comprendre réellement le sens des pratiques collectées et additionnées.

D'une part, ce type de méthode d'enquête correspond à notre posture méthodologique dite « compréhensive » (Kaufmann, 1996). Une posture qui nous fait dire que, pour comprendre le fonctionnement des faits étudiés, le chercheur doit s'impliquer personnellement et physiquement dans "le milieu" de son objet de recherche.

D'autre part, le métier de pompier constitue un "univers" particulier, dont le fonctionnement interne est peu connu du public. Chaque centre de secours est un "microcosme" particulier, avec ses propres règles. Dans ce type de configuration organisationnelle, la démarche d'enquête implique forcément de prendre le temps de se "familiariser" avec les différents endroits et individus. Pour cela, l'observation est indispensable. En même temps, cette organisation en groupe et sous groupes est une ressource pour l'observateur. Elle permet en effet de cadrer les observations, de délimiter et de choisir les espaces observés. On peut commencer en observant une seule caserne, puis si nécessaire, étendre l'enquête à d'autres, à un département, ou à une région entière. Enfin, nous avons constaté que, par son état d'esprit ouvert vers le public, le corps de métiers des sapeurs-pompiers permettait de remplir toutes les conditions de faisabilité d'une recherche sociologique, et donc de réaliser des observations.

5.2.4 Une observation méthodique

« Si l'observation directe est un travail d'imprégnation, si les impressions ressenties par l'observateur ont un intérêt heuristique, si des interprétations émergent dans le même temps de l'observation, *in situ*, l'analyse ne s'arrête pas quand l'observateur quitte le terrain ni ne se limite à ce qui a marqué sa mémoire au point qu'il l'a toujours en tête après des semaines d'investigation. L'analyse se précise, se systématise après. Mais pour être exploitables à ce moment-là, les données d'observation doivent être mises en forme. » (Arborio, Fournier ; 1999)⁵⁸.

⁵⁸ Arborio A., Fournier P., *L'observation directe*, coll. «128», Nathan, 1999.

La technique la plus utilisée est la "description détaillée"⁵⁹ de ce qui est observé, vu ou entendu. Il s'agit de prendre des notes au sujet du contexte observé en même temps que l'on y est présent. Selon les enquêteurs, certains détails peuvent paraître plus importants à noter que d'autres. Mais on peut par exemple décrire les acteurs d'une scène, leurs vêtements, les objets qu'ils manipulent, le décor... On peut aussi décrire l'évolution, le déroulement d'une scène, avec notamment les mouvements des acteurs, leurs interactions collectives, leurs temps de paroles, les types d'argumentations, les émotions... Il existe d'autres méthodes d'observation. On peut en effet se concentrer sur un type d'observation en particulier ou en combiner plusieurs (Peneff, 1995)⁶⁰, par exemple le "comptage" (qui implique de compter les éléments répétitifs, comme des actions similaires des individus), les "chroniques d'activité" (occupation du temps et de l'espace par les individus), les "cartes de déambulation" (analyse des usages différenciés de l'espace), les "fiches biographiques" (éléments d'identification des individus), la tenue d'un "lexique indigène" (expressions originales et jargon technique), la description de "conversations"...

Certes, l'observation "participante" ou "directe" est une méthode d'enquête qui peut être mise en pratique sous différentes formes. Mais pour des raisons de faisabilité (beaucoup d'informations à récolter dans des temps d'observation assez courts), nous nous sommes restreints à une "description générale" du contexte, par la prise de note et à la tenue quotidienne d'un journal d'enquête.

Extrait de journal d'enquête

« J'ai tenté de faire des enregistrements sonores de "l'ambiance de travail" de la caserne. Je me suis muni du dictaphone, je l'ai installé dans l'une des poches de ma tenue de pompier, et j'y ai relié un micro-cravate que j'ai accroché au revers de ma veste. Cette installation n'a pas survécu au premier repas de cantine avec les pompiers : dès qu'ils voyaient le micro, ils mettaient immédiatement fin à leurs conversations. Même si je m'étais longuement présenté, ils continuaient à penser que "peut-être", certains propos pourraient être rapportés à leurs supérieurs. Puis, le fait d'être continuellement "enregistrés", et qui plus est lors de leurs interactions collectives, mettait les agents dans une certaine situation d'inconfort. »

⁵⁹ Sur la description comme processus de transformation du regard en langage, voir F. Laplantine (1996).

⁶⁰ Peneff Jean, « Mesure et contrôle des observations dans le travail de terrain. L'exemple des professions de service », Sociétés contemporaines, 21 : 119-138, 1995.

5.3 Des entretiens ethnographiques pour "comprendre" les acteurs

La naissance de la sociologie est souvent associée à l'introduction des méthodes mathématiques. Or, sa démarche scientifique n'est cependant pas réductible à la seule mise en forme statistique. L'entretien constitue en effet une des méthodes essentielles de la recherche sociologique. C'est une technique de recueil d'information ou l'enquête peut être considéré comme un véritable "informateur", ou un « guide » dans une démarche de recherche de connaissances précises. Le choix de l'enquête est important, car par exemple même si tous les pompiers ont le droit à la parole, nous avons constaté que certains étaient plus "bavards" que d'autres, ou en savaient davantage sur les faits qui nous intéressent.

Par ailleurs, la réalité sociale n'est pas seulement faite de comportements et de pratiques, mais aussi de représentations sociales (Raymond, 1966). L'entretien, à travers les propos des individus, permet d'avoir une image de leur vision du monde social.

« L'entretien, comme technique d'enquête, est né de la nécessité d'établir un rapport suffisamment égalitaire entre l'enquêteur et l'enquêté pour que l'enquêté ne se sente pas, comme dans un interrogatoire, contraint de donner des informations. » (Blanchet et Gotman, 1992)⁶¹.

5.3.1 Une compréhension du monde grâce aux représentations des acteurs

On peut qualifier notre méthode d'enquête par entretien d'approche « représentationniste » (Demazière, Dubar ; 1997)⁶². Il s'agit au fond de se faire une image du monde social tel qu'il est perçu par les acteurs, au travers de leurs propos. Selon Demazière et Dubar (1997) : « les mots d'une langue naturelle représenteraient ainsi les éléments d'une classification des choses regroupées en genres, espèces, et sous-espèces... Chaque mot aurait une référence dans le « monde des choses » et le sens d'un mot serait ainsi « un ensemble de traits référentiels » (Kleiber, 1990). Un moineau et un albatros sont des oiseaux parce qu'ils satisfont à la définition « théorique », référentielle, de l'oiseau (celle qui réunit ses conditions nécessaires et suffisantes, CNS). Un père et un petit cousin sont des « parents » car ils entrent dans la

⁶¹ Blanchet A., Gotman A., *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Armand Colin, 1992, 2001, 2005.

⁶² Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques, l'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.

définition de la parenté (CNS). Les traits référentiels qui entrent dans la définition sont des « traits essentiels » qui servent à dénommer autant qu'à catégoriser ».

Cependant, il est important pour nous de préciser que le type d'entretien que nous nous efforçons de mettre en pratique suit la méthode dite de « l'entretien compréhensif » (Kaufmann, 1996)⁶³. Il s'agit d'une méthode particulière qui emprunte plusieurs techniques à l'ethnologie. Il faut comprendre le qualificatif "compréhensif" « au sens weberien » le plus strict, c'est-à-dire que la compréhension de l'autre ne doit servir qu'à expliquer son comportement (Weber, 1992). Autrement dit : *« l'intropathie n'est qu'un instrument visant l'explication, et non un but en soi, une compréhension intuitive qui se suffirait à elle-même »* (Kaufmann, 1996, p.8). Mais le travail du sociologue va au-delà, il consiste aussi à être capable d'interpréter et d'expliquer les informations recueillies. La compréhension de l'enquêté est en fait un outil qui permet au sociologue d'élaborer une explication compréhensive du social.

Il est assez délicat de définir l'idée de "compréhension de l'enquêté". Mais on peut dire que son point de départ consiste à développer une relation de proximité avec lui. Puis, il s'agit de situer l'enquêté dans son contexte global de vie, même si l'enquête ne concerne qu'une partie de sa vie, par exemple son activité professionnelle. Cela passe entre autres par la prise en compte de ses trajectoires professionnelles et sociales personnelles, son statut matrimonial, ses objectifs de carrière, ses passions, etc. La particularité de l'entretien situé dans une démarche compréhensive est aussi dans le fait que l'objet d'étude se construit en même temps que les données sont recueillies. Il s'agit d'un va-et-vient continu, une réflexion en cours d'action, entre la problématique à résoudre et les informations récoltées. On peut quasiment dire que lors de nos entretiens, nous sommes déjà en phase d'analyse des données, une phase qui est flexible, adaptable, évolutive. Au fond, la démarche compréhensive est moins liée à une manière de présenter les choses ou un style d'écriture, qu'à un mode de construction de l'objet d'étude.

⁶³ Kaufmann J.-C., *L'entretien compréhensif*, coll. «128», Nathan, 1996, 2001.

5.3.2 Une grille d'entretien orientée vers l'échange

Par contraste avec les entretiens de récits de vie ou les entretiens cliniques, le type d'entretiens que nous utilisons est "semi-directif" (Bourdieu, 1982)⁶⁴. C'est-à-dire que préalablement à l'entrevue avec l'enquêté, nous élaborons une grille d'entretien à partir des pistes de recherche et des hypothèses qui nous semblent pertinentes ou "à creuser". Certes, elle peut comporter quelques questions précises, fermées, par exemple sur l'âge ou l'ancienneté de l'enquêté. Mais cette grille d'entretien est surtout une succession de thèmes de discussion que nous avons classée dans des parties cohérentes ou chronologiques selon les faits étudiés. Après les présentations, l'entretien se déroule ainsi sous forme de discussion ouverte globalement guidée par notre grille. Souvent, l'entretien dépasse le cadre de la grille, et nous profitons des informations auxquelles nous n'avions pas pensé pour rebondir sur de nouvelles interrogations, et mettre à jour notre grille par la suite. Enfin, la grille permet aussi de ne pas oublier de traiter des sujets qui nous paraissent importants. En ce qui concerne l'entretien en lui-même, il suit des méthodes classiques en sociologie (Blanchet et Gotman, 1992). Il est régi par des stratégies d'écoute de l'enquêté (surtout lui laisser le temps de parler, ne jamais le couper, répondre à ses questions...), des stratégies d'interventions (guider les propos vers les sujets étudiés, opposer d'autres points de vue, recadrer l'entretien, relancer si l'enquêté ne comprend pas la question ou s'il n'y répond pas...). Dans ce type d'entretien, il s'agit aussi de différencier les impressions de l'enquêté, ses jugements de valeur, sa pratique, son vécu... selon le type de discours qui nous intéresse. Enfin, il faut savoir mettre fin à l'entretien quand on pense que les informations recherchées sont suffisantes et que l'enquêté n'a rien de particulier à ajouter.

5.3.3 Une cinquantaine de "témoignages"

Nous avons effectué une cinquantaine d'entretiens avec les pompiers de différents départements, statuts, fonctions, et différents âges. Ces entretiens ont concerné trois aspects distincts du travail de ces agents de secours : la mise en place des 35 heures dans leur corps professionnel, le déroulement de leur travail au quotidien, et la prise en charge des conséquences de la catastrophe "AZF" à Toulouse. D'une durée moyenne de 60 minutes, ces entretiens ont tous été enregistrés. Mais pour des raisons de pertinence, seulement 46 ont été retenus pour être intégralement retranscrits. Ils se répartissent de façon quasi égale selon les

⁶⁴ Bourdieu P., *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques.*, Fayard, 1982.

trois situations d'enquête : 16 entretiens traitent des 35 heures, 15 du travail au quotidien, et 15 de "AZF".

L'analyse de la totalité de ces "témoignages" s'est faite de deux manières différentes (décrites plus en détail dans les différents chapitres). Le premier type d'analyse, manuel (par contraste avec les analyses automatisées ou informatisées), est dit "thématique". Il consiste à construire une grille d'analyse inspirée de la grille d'entretien dans sa forme la plus abouti, c'est-à-dire une fois tous les entretiens effectués. Puis, une lecture sélective des entretiens permet de les découper en extraits, selon les thèmes, ou sujets, abordés par les enquêtés. Ces extraits ont ensuite été classés dans les différents thèmes de la grille d'analyse. Les extraits qui ne correspondent à aucun thème prédéfini permettent alors de formaliser de nouvelles thématiques. Enfin, selon la pertinence et la densité des thématiques retenues, nous construisons un plan d'analyse permettant de croiser les différentes thématiques et types d'argumentations des enquêtés.

Ce travail d'analyse "thématique" a été appliqué à chaque corpus d'entretiens de manière distincte. Chaque contexte d'étude ("application des 35 heures", "travail quotidien", et "AZF") a donné lieu à une grille d'entretien et une grille d'analyse particulières.

Les témoignages des pompiers ont été recueillis sous le couvert de l'anonymat. Lorsque nous citons des extraits d'entretiens, nous indiquons cependant l'âge et le grade des agents interrogés, afin de donner au lecteur une idée de l'ancienneté et des fonctions de l'enquêté.

5.3.4 Une analyse quantitative pour situer les individus au sein du groupe des pompiers

Le point de départ de la méthode d'observation par entretien est néanmoins l'individu. Comment peut-on dépasser l'individu ? Comment peut-on vérifier si l'implication du sujet se retrouve dans la collectivité ?

Pour tenter de résoudre ces énigmes, nous avons choisi de faire recours à des méthodes d'analyse quantitatives.

Le second type d'analyse d'entretiens que nous mettons en pratique est donc l'ADAO (Analyse du Discours Assistée par Ordinateur), au sens de Pascal Marchand (1998)⁶⁵. C'est une analyse statistique des propos des enquêtés. Une fois retranscrite, la totalité des entretiens que nous avons recueillis auprès des pompiers constitue un ensemble de données textuelles qui nous permet de construire une base de données statistique. C'est cette base de données qu'il s'agit d'analyser à l'aide des outils informatiques.

La mise en œuvre concrète de cette méthode est décrite en détail dans le chapitre qui lui est dédié. Mais pour en faire une première description, générale, on peut dire que ce type d'analyse nous est apparu nécessaire face à la quantité de données textuelles que nous avons mises en formes (46 entretiens, soit près de 500 pages de texte).

Pour son application, nous "transformons" cet ensemble de textes en données chiffrées grâce au logiciel « TROPES », pour ensuite les traiter statistiquement avec le logiciel « SPAD ». Ce type de traitement n'est pas totalement innovant, car en 1969, Michel Pêcheux avait déjà créé *l'Analyse Automatique du Discours* (AAD). Mais la différence est que l'ordinateur permet aujourd'hui d'obtenir des résultats plus rapidement.

Le fonctionnement du logiciel d'analyse de données textuelles (« TROPES ») est basé sur une logique *d'Intelligence artificielle* qui permet de résoudre plusieurs ambiguïtés lexicales et sémantiques. S'appuyant sur des dictionnaires comportant plus de 120 000 entrées, ce logiciel permet de choisir « le bon sens » d'un mot parmi plusieurs possibilités, selon l'analyse de l'enquêteur.

Cette étape est tout particulièrement importante, car elle va totalement conditionner la pertinence de l'analyse statistique qui va la suivre. C'est en effet à cette étape que l'on sélectionne, formalise, et classe, les différentes significations sémantiques et types d'argumentations que le logiciel met en évidence.

La dernière étape de cette analyse statistique des entretiens consiste à faire un retour vers l'analyse qualitative. Il s'agit de revenir vers le contenu des entretiens les plus représentatifs, pour en isoler les phrases clés. Pour cela, nous faisons une recherche des mots clés (les plus pertinents) que nous avons utilisés pour construire les groupes sémantiques du scénario de départ. Ces phrases choisies permettent en fait d'illustrer les résultats de l'analyse factorielle.

⁶⁵ Marchand P., *L'analyse du discours assistée par ordinateur*, Armand Colin, Paris, 1998.

5.4 Quatre enquêtes pour analyser le métier de sapeur-pompier

La problématique du métier des pompiers n'est pas cousue de fil blanc. Elle s'est constituée au fur et à mesure de nos travaux de recherche, d'enquête, et d'analyse avec les pompiers. Les chapitres suivants correspondent aux différentes étapes qui nous ont permis de construire nos réflexions sur les pompiers. Ils s'appuient sur des données de terrains (entretiens, observations...), et des analyses qui nous donnent des éléments de compréhension du problème des pompiers.

Le chapitre 2 est consacré à l'étude de la mise en place des 35 heures chez les sapeurs-pompiers de Toulouse. Notre intérêt pour leur métier remonte en effet à l'application de la loi sur la réduction et l'aménagement du temps de travail au sein du corps des agents de notre département en 2001. La "négociation collective" engagée par cette loi nous a semblé particulièrement intéressante, car elle a débouché sur un désaccord concernant les modalités de son application. C'est en quelque sorte le point de départ de notre étude du métier de sapeur-pompier. C'est par l'angle de la "négociation collective" que nous avons établi ce premier contact avec cette profession qui sort de l'ordinaire. Ce chapitre en propose une approche par le champ sociologique de la négociation (Reynaud, 1995)⁶⁶. Par ailleurs, ce chapitre a aussi pour objectif de s'intégrer dans une réflexion sur le temps de travail. Le cas des pompiers confirme que le temps, de travail ou de repos, devient un enjeu en soi, séparé de l'activité proprement dite (Naville, 1969)⁶⁷. Le temps de travail est devenu un terrain de conflits ou d'ententes, et une occasion de définir un rapport de pouvoir. Nos résultats d'enquête montrent que dans la question des 35 heures, le contenu du travail est totalement évacué des débats. Il y a eu une négociation du temps, mais une "négation" du travail. Nous pensons que cette "négation" a participé au désaccord et au conflit qui ont été présents tout au long de la négociation sur les 35 heures des pompiers.

Pour comprendre quel était le "contenu" du travail des pompiers, nous avons alors enquêté sur leurs activités quotidiennes. S'appuyant sur un séjour d'une douzaine de jours dans une caserne et d'une vingtaine d'entretiens avec des agents, le chapitre 3 expose le travail quotidien des sapeurs-pompiers, en termes d'activités de terrain, d'interventions et de travail en caserne. Nous avons essayé de déconstruire, de reformuler dans le détail le *métier de*

⁶⁶ Reynaud J.-D., *Le conflit, la négociation et la règle*, Octarès, 1995.

⁶⁷ Naville P. (1969). *Préface*. Dans W. Grossin, *Le travail et le temps*. Paris, Ed. Anthropos

pompier en terme de "groupe professionnel". Il s'agit d'une enquête sur leurs représentations et pratiques professionnelles quotidiennes. D'un côté, nous voulons savoir comment les acteurs prennent individuellement en charge leur activité dans un système dont l'équilibre dépend de l'intégration de ses divers composants (Parsons, 1955)⁶⁸. D'un autre côté, notre analyse se place dans l'approche que propose De Terssac (2004)⁶⁹ de la sociologie du travail contemporaine. Une sociologie qui empreinte principalement deux voies théoriques complémentaires : « le dépassement des frontières de l'atelier », c'est-à-dire l'extension de cette sociologie du travail à tous les types d'activités professionnelles, et la prise en compte du lien entre *accomplissement* et *médiations* de l'activité professionnelle. Finalement, ce chapitre nous permettra de préciser l'idée de *structuration*, mettant en évidence deux types de structurations du groupe des pompiers : une "structuration commune", par la mise en commun de "dispositions personnelles" dans le cadre du métier, et une "structuration différentielle", par une division du travail liée aux contraintes organisationnelles et aux "dispositifs de gestion" mis en place par le cadre du métier.

Le chapitre 4 est lié à notre contexte de recherche. Il traite de la catastrophe "AZF" car elle a eu lieu alors que nous étions en collaboration avec les sapeurs-pompiers de Toulouse. Nous avons saisi cet évènement comme l'occasion de s'intéresser au travail des pompiers en conditions "exceptionnelles". L'hypothèse centrale de cette enquête est en effet qu'une intervention radicalement différente des autres amplifie les traits saillants du métier des secouristes : en soulignant les dysfonctionnements, mais aussi les mécanismes efficaces. La recherche présentée dans ce chapitre propose une autre approche du métier de pompier : par l'angle de la « *sociologie des risques* » (Chaskiel, 2007)⁷⁰. Le thème des risques est non seulement un révélateur de problèmes sociaux, mais aussi un facteur essentiel aux évolutions sociales (Chaskiel, 2007). À l'instar de Chaskiel, nous avons choisi de traiter autrement de la problématique des risques, en la considérant comme un révélateur des problèmes publics de cohésion sociale (Gilbert, 2003), et un moyen d'évolution sociale. Finalement, cette recherche nous apprendra que l'engagement personnel des pompiers leur a permis de compenser les "ratés" de l'intervention "AZF". Les sapeurs-pompiers n'étaient pas préparés à faire face à une catastrophe d'une telle ampleur. Mais malgré certains problèmes techniques, parfois liés à

⁶⁸ Parsons T., *Éléments pour une sociologie de l'action*, Plon, 1955.

⁶⁹ Terssac G. de, « *Pour une sociologie des activités professionnelles* », communication présentée aux journées de la Société française de Sociologie, dans le groupe « Sociologie des activités », Paris, février 2004.

⁷⁰ Chaskiel P., « Risques industriels : quelles définitions, quelles distinctions, quels enjeux ? », dans Terssac G. (de) et Gaillard I., *La catastrophe d'AZF, l'apport des sciences humaines et sociales*, Lavoisier, 2008, p. 184-195.

des maladresses organisationnelles, les agents ont su "improviser" des solutions efficaces pour optimiser leur action de secours.

Puis, autour de la thématique des risques, nous ne pouvions pas faire l'impasse sur le point de vue des victimes concernant le travail des pompiers. Nous avons alors entrepris une seconde enquête concernant la catastrophe "AZF", exposée dans le chapitre 5. Elle se fonde sur l'hypothèse que les victimes ont un rôle important à jouer dans une réflexion sur les secouristes. Nous pensons que les victimes sont des "informateurs" précieux pour comprendre le fonctionnement et l'organisation des services de secours. Nous avons voulu donner la parole à "ceux qui sont pris en charge". Plus précisément, cette recherche propose alors de s'intéresser, au regard de la catastrophe "AZF", à la question de l'efficacité des services de secours en tant que service public. Cela implique d'analyser en quelque sorte "les politiques publiques" concernées (Thoenig, 2004)⁷¹. Par une approche davantage axée vers ce que Thoenig nomme "l'action publique", nous avons donc voulu éviter de concevoir l'Etat comme le seul acteur pertinent dans la qualification du domaine public, et envisagé la politique comme "une variable à expliquer". Cette seconde enquête sur la catastrophe "AZF" mettra finalement en évidence deux résultats essentiels : (1) les victimes ont un regard pertinent sur le travail des pompiers, (2) la question de la collaboration entre victimes et services de secours est un élément clé à intégrer dans toute réflexion sur l'efficacité des sapeurs-pompiers.

Enfin, sachant que nos recherches se fondent en grande partie sur les propos des agents enquêtés, nous avons voulu situer les individus par rapport à l'ensemble du groupe des sapeurs-pompiers. La totalité des entretiens que nous avons recueillis (une cinquantaine, intégralement enregistrés et retranscrits) nous a en effet permis de réaliser une étude quantitative des discours des sapeurs-pompiers (environ 500 pages) grâce à une analyse factorielle assistée par ordinateur. Il s'agit de traitements informatisés (sémantiques et statistiques) de données textuelles.

À travers leurs témoignages, cette étude se fonde sur les "représentations" des sapeurs-pompiers, c'est-à-dire leurs manières de "catégoriser" leur univers, professionnel et privé. Cependant, ce chapitre propose une approche par la "sociologie des professions" (De Terssac,

⁷¹ Thoenig JC., Pour une épistémologie des recherches sur l'action publique, in Filatre D., de Terssac G. (sous la dir. de), *Les dynamiques intermédiaires au cœur de l'action publique*, Toulouse, Octarès, 2004.

2004⁷² ; Maurice, 1968, 1982⁷³), plutôt que purement « représentationniste » (Demazière, Dubar ; 1997)⁷⁴. Si nous questionnons les espaces de représentation des pompiers, c'est en effet non seulement pour nous familiariser avec leur *manière de voir le monde* (Weber, 1971)⁷⁵, mais c'est surtout pour comprendre comment la notion de "métier", ou "profession", se formalise dans ces représentations. Il s'agit d'interroger la notion de "coopération" professionnelle, du "vivre ensemble" au sein d'une profession. Au fond, grâce à cette étude autant quantitative que qualitative, nous proposons de nous intéresser aux sapeurs-pompiers en tant que "communauté professionnelle".

Globalement, les traitements informatisés auxquels nous avons recours nous permettront d'identifier trois dimensions pertinentes de l'espace des représentations professionnelles des pompiers :

- 1) la tension qui existe entre *"le travail opérationnel"* et *"le travail de structuration professionnelle"* des pompiers,
- 2) l'opposition qui apparaît entre *"l'événement exceptionnel de "AZF"* et *"les valeurs professionnelles"* des pompiers,
- 3) et la distinction entre *"les statuts et niveaux de décisions"* et *"le travail et les temporalités professionnelles"* des pompiers.

6 Discussion

6.1 Des questions de "malaise professionnel", de "métier", et "d'action publique"

Ce type d'interrogations, de même que notre problématique, se situe dans différentes thématiques sociologiques.

On distingue notamment la question du "malaise professionnel", souvent mis en avant par les pompiers depuis deux décennies. Il nous est difficile de savoir si ce malaise est nouveau. Les pompiers ont peut-être déjà exprimé ce type de sentiment au fil de leur Histoire professionnelle. Il a peut-être accompagné plusieurs des changements importants qu'a connus

⁷² Terssac G. de, « *Pour une sociologie des activités professionnelles* », communication présentée aux journées de la Société française de Sociologie, dans le groupe « Sociologie des activités », Paris, février 2004.

⁷³ Maurice Marc, « Professionnalisme et syndicalisme », *Sociologie du travail*, 3, 1968. – Voir aussi : Maurice Marc, Sellier François, et Silvestre Jean-Jacques, *Politique d'éducation et organisation industrielle en France et en Allemagne*. Paris, Presses universitaires de France, 1982.

⁷⁴ Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques, l'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.

⁷⁵ Weber M., *Economie et société*, Plon 1971.

la profession. Mais nous sommes partis des affirmations des pompiers d'aujourd'hui, pour comprendre leur situation actuelle. Et nous avons identifié certains éléments de compréhension de ce "malaise". Il est notamment lié à l'idée de *décalage* entre les représentations et les pratiques professionnelles des pompiers.

Par ailleurs, notre problématique a trait la notion de "métier" (De Terssac, 2004⁷⁶ ; Maurice, 1968, 1982⁷⁷). Nos recherches sur les sapeurs-pompiers nous interrogent sur l'évolution dans le temps d'un "métier", au sens d'un ensemble de savoir-faire, reconnu et institué. Au sein d'un "métier" aussi codifié que celui des pompiers, comment sont gérées les mutations profondes ? Combien de temps, et quels sacrifices, demande cette gestion ? Nos résultats montrent que cette gestion n'est pas simple, elle ne se fait pas sans heurts. De plus, la notion de "métier" est liée à celle de l'identité professionnelle des agents. Elle pose en effet les mêmes questions que le "métier", mais au niveau individuel. Les pompiers acceptent-ils leur nouvelle identité professionnelle ? Comment la vivent-ils ?

Puis notre problématique est liée à la notion de "travail" (De Terssac, 1992⁷⁸ ; Reynaud 1997⁷⁹). Concrètement, sur le terrain, les sapeurs-pompiers doivent exercer une activité professionnelle pour laquelle ils sont rémunérés (ou volontaires). Ils doivent faire face à des situations de travail, des missions, qui ne sont pas codifiées par leur institution. Les agents doivent alors, par eux-mêmes, inventer des solutions, des savoir-faire, souvent en cours d'action, pour accomplir leurs missions. Certes, l'adaptabilité est une qualité inhérente aux pompiers. Mais peut-être que le *décalage* entre conception et exécution de l'action professionnelle pourrait être atténué. Il s'agirait de mieux prendre en compte les besoins sociaux actuels, dans la perspective d'accroître l'efficacité des services de secours. Cette question se situe aussi dans la thématique sociologique de "l'action publique" (Thoenig, 2004⁸⁰ ; Muller, 1990⁸¹). Les sapeurs-pompiers sont des agents de la fonction publique territoriale. Ils fournissent un service public à des "usagers". Comment les usagers considèrent-ils le "malaise professionnel" des sapeurs-pompiers ? En ont-ils connaissance ?

⁷⁶ Terssac G. de, « *Pour une sociologie des activités professionnelles* », communication présentée aux journées de la Société française de Sociologie, dans le groupe « Sociologie des activités », Paris, février 2004.

⁷⁷ Maurice Marc, « Professionnalisme et syndicalisme », *Sociologie du travail*, 3, 1968.

Maurice Marc, Sellier François, et Silvestre Jean-Jacques, *Politique d'éducation et organisation industrielle en France et en Allemagne*. Paris, Presses universitaires de France, 1982.

⁷⁸ Terssac G. (de), *Autonomie dans le travail*, P.U.F., 1992.

⁷⁹ Reynaud J.-D., *Les règles du jeu : l'action collective et la régulation sociale*. Paris : Armand Colin (1^{er} éd. 1989).

⁸⁰ Thoenig J.C., Pour une épistémologie des recherches sur l'action publique, in Filatre D., de Terssac G., *Les dynamiques intermédiaires au cœur de l'action publique*, Toulouse, Octarès, 2004.

⁸¹ Muller P., *Les politiques publiques*, Paris, PUF, 1990.

Notre pensons que le "malaise" des sapeurs-pompiers est lié à leur nouvelle identité professionnelle. Nous utilisons l'expression « identité professionnelle » au sens de Dubar (1996)⁸². Il s'agit d'une posture sociale visible impliquant *une manière de voir le monde* (Weber, 1971)⁸³ et conditionnée par *un univers professionnel*, avec des valeurs et des représentations complexes (Demazière, Dubar, 1997)⁸⁴ qui sont véhiculées par les acteurs et leurs pratiques. Concernant les sapeurs-pompiers, ils doivent aujourd'hui faire face à des changements au sein de leur identité professionnelle. Nous estimons que ces changements ont débuté avec les années 1990. Mais près de vingt ans plus tard, nous constatons que les pompiers subissent une sorte de "décalage" entre une image assez "traditionnelle" qu'ils gardent de leur métier, et des pratiques professionnelles qui sont l'expression concrète de leur nouvelles profession et identité. C'est ce phénomène qui est selon nous à l'origine du "malaise" actuel qu'expriment les pompiers. De ce fait, les différents champs de la sociologie que nous avons énoncés précédemment ("métier", "travail", "action publique") sont pour nous des clés qui peuvent aider à comprendre cette idée de "malaise professionnel".

6.2 Le contenu du travail "ignoré" par les réformes

Nous n'avons pas fait le tour de la question du "malaise" des pompiers, ni de leur évolution professionnelle. Nous tentons de faire un état des lieux, le plus détaillé possible, de leur métier, une image à un instant précis. Si le métier de sapeur-pompier "va mal", pourquoi ? Et surtout comment ? Quelle pertinence doit-on accorder à ce genre de remarques, souvent entendues dans les assemblées générales organisées par les syndicats ? Il semble certes qu'il y ait un problème, une problématique sous-jacente, une urgence latente, au sein du métier. Mais nous pensons que ceux qui le dénoncent ne saisissent pas forcément toutes les données du problème. Les pompiers négocient ardemment les 35 heures, se lancent dans des calculs mathématiques de cycles horaires et de jours de travail à l'année, et négocient des chiffres. Mais ils font l'impasse sur leurs conditions de travail : le volume d'interventions multiplié par 20 en 30 ans ; l'inquiétante croissance, soudaine et incessante, du travail social (« secours à victimes ») ; la difficulté, aussi croissante, à recruter des volontaires (85% des effectifs) ; les nouveaux types de risques, "catastrophiques", auxquels les agents sont "mal" préparés ; des chaînes hiérarchiques particulièrement "bureaucratiques" et non reconnues... En effet, le

⁸² Dubar Claude, *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles.*, Armand Colin, 1996.

⁸³ Weber M., *Economie et société*, Plon 1971.

⁸⁴ Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques, l'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.

métier de pompier change de visage. Certes, ce métier a toujours été en évolution, mais les années 1990 et 2000 nous permettent d'observer une brusque accélération des changements (nouvelle organisation des services de secours entre pompiers et SAMU, nouveaux temps de travail...). Les sapeurs-pompiers ne trouvent plus leur place. Leur identité professionnelle s'est "floutée" ces 20 dernières années, nous situons le principal malaise à ce niveau.

Selon nos différentes enquêtes, on pourrait considérer que ce malaise a trois sources. Elles sont toutes liées à la manière dont la hiérarchie "considère" l'activité, le travail réalisé par les pompiers, et par conséquent à la manière dont les agents considèrent en retour leurs propres activités :

- (1) dans le cadre des négociations sur les 35 heures, il y a une "non reconnaissance" du travail, de l'épaisseur de l'activité. Cette absence de reconnaissance est intentionnelle et produit un "effacement de soi" chez les agents (exécutants).
- (2) Dans le travail quotidien, il y a un "oubli" du travail concret, de terrain, du "référentiel réel" des sapeurs-pompiers. Autrement dit, il y a une "méconnaissance" du travail : elle produit un sentiment de "réduction", de "rapetissement de soi" chez les agents.
- (3) Dans le cadre de la catastrophe "AZF", il y a une "ignorance" du travail réalisé dans la crise. Par définition, la crise est « une situation à moyens dépassés ». Lors de "AZF", on ne soupçonne pas que le pompier innove en situation d'urgence, invente en situation à moyens dépassés. Il y a comme une "indifférence" face aux compétences mises en pratique.

Si le sapeur-pompier n'est plus considéré comme "un héros", qui éteint des incendies et sauve des vies, que devient-il aujourd'hui ?

Notre réflexion sur ce métier ne cherche pas à répondre à cette question, mais plutôt à la faire émerger. C'est en combinant des thèmes d'étude, orientés par différentes approches sociologiques, des méthodologies d'enquête et d'analyse, que nous nous sommes familiarisés avec le métier de sapeur-pompier et que nous pouvons en exposer quelques traits saillants.

7 **Conclusion : l'héroïsme des pompiers en débat**

Avec ce premier chapitre nous avons essayé de problématiser le métier de sapeurs-pompiers. Problématiser, c'est situer le métier dans son contexte historique et présent, d'en extraire les enjeux sociaux et sociologiques, mais aussi définir une méthodologie pour notre recherche. Quel est le problème que nous voudrions traiter avec cette thèse sur une profession qui se distingue non seulement par son activité, mais aussi par son identité, de beaucoup d'autres formes de métier ?

Quatre conclusions nous permettent de circonscrire le périmètre de nos investigations.

La première conclusion concerne le référentiel professionnel des sapeurs pompiers. Celui-ci s'est construit historiquement à travers les siècles. Il a fallu attendre la fin du Moyen Âge pour connaître la professionnalisation du métier de pompier. Et son officialisation en France ne se fait pas avant le XIXe siècle. Cette histoire des sapeurs-pompiers va de pair avec une "vision" du métier, dans laquelle l'homme qui combat le feu est un héros, un "Superman" qui n'hésite pas à mettre sa vie en jeu pour sauver la vie et les biens d'autrui. Ce référentiel professionnel est d'abord une image, entretenue par la profession et par le public. Si au Moyen Âge ce sont encore les habitants eux-mêmes qui s'organisaient pour éteindre les flammes qui ravageaient les constructions en bois, avec la professionnalisation des pompiers, c'est en réalité le métier de "sauveur" qui est institutionnalisé. Et au fil du temps, cette profession est restée des plus populaires aux yeux du public, et le corps des sapeurs-pompiers l'affirme avec fierté.

La seconde conclusion porte sur l'évolution récente du métier de sapeur-pompier qui va mettre à mal ce référentiel du "super-héros" qui se bat contre le fléau du feu dans les villes et les campagnes. En effet, la profession semble avoir un "malaise", en partie lié au changement de nature des missions de secours. Le « secours à victimes » devient la mission principale des pompiers. Ce n'est plus la force incalculable du feu qui est au centre des activités professionnelles, mais "l'assistance" à une population quelle que soit l'origine de sa détresse. Le héros et le maître des techniques sophistiquées pour endiguer les flammes se transforment en travailleurs sociaux, en médecin de première urgence, et en psychologue de proximité. L'identité professionnelle du sapeur-pompier est remise en cause. Le sentiment d'un déclassement social s'installe. L'image du "super-héros" s'estompe au quotidien, au profit d'une multitude d'activités, certes aussi « utiles » que la lutte anti incendies, mais en parfait

décalage avec les représentations « idéalisées » que le sapeur-pompier peut se faire de ses propres activités et identité professionnelles.

La troisième conclusion est toute proche de ce dernier constat. Les sapeurs-pompiers sont actuellement au centre d'une action publique qui vise à satisfaire des attentes de victimes. Les "événements", plus ou moins catastrophiques, ne sont plus "ce qui structure" le métier. Et aujourd'hui, la diversité des missions et des tâches attribuées à ce corps professionnel en font plutôt un enjeu politique de première importance. En effet dans beaucoup de cas, les sapeurs-pompiers sont d'un côté redevable vis-à-vis d'élus politiques, et de l'autre, ils sont censés assurer le bien-être d'une population qui formule de nouvelles demandes : éteindre des voitures brûlées, sauver des animaux domestiques, porter secours aux personnes en état d'ivresse, bref, assurer une fonction de lien social qui n'est plus garantie. Le sapeur pompier se transforme en agent polyvalent, en acteur intermédiaire de l'action publique, à mi-chemin entre les élus et la population.

La quatrième et dernière conclusion concerne notre manière d'inscrire ces enjeux sociaux dans une approche sociologique : à l'intersection entre (1) une sociologie du travail classique, s'intéressant aux activités professionnelles, aux métiers et professions, aux travailleurs et à l'encadrement et (2) une sociologie des risques qui rend compte d'une généralisation de la problématique des risques, au-delà des grandes catastrophes, à un ensemble de domaines de la vie sociale (Beck, 2001). La problématique des "risques sociaux" apparaît au grand jour dès lors que l'on s'intéresse aux activités des sapeurs-pompiers. La conclusion que nous en tirons est avant tout méthodologique : prendre au sérieux les pratiques professionnelles, les représentations que les travailleurs se font de leurs propres actions et le contexte social dans lequel s'exerce leur activité. Pour bien établir, en sociologue, ce questionnement du métier de sapeur-pompier, nous avons mis en place une méthodologie d'enquête qui rend compte de ces exigences : comprendre le travail, expliquer le changement des représentations et des pratiques, s'intéresser aux formes de régulation du métier. Nous avons analysé le travail au quotidien des sapeurs-pompiers par une "observation participante" et des "entretiens compréhensifs". Nous avons analysé l'action des pompiers dans le cadre d'une grande catastrophe. Nous avons décidé de suivre les négociations du temps de travail des sapeurs-pompiers en temps réel. Notre approche sociologique mobilisera alors un certain nombre de champs qui nous permettent de mieux comprendre pourquoi le sapeur-pompier n'est plus le professionnel "reconnu" qu'il était par le passé, alors que le sens commun lui attribue toujours

cette image de « l'ami du peuple », du « héros » en uniforme et du « sauveur » en temps de catastrophe.

Notre histoire avec les pompiers a commencé le 26 mars 2001. Les pompiers de Toulouse sont en grève depuis 17 jours, et sont massivement médiatisés à cause de leurs multiples démonstrations de force : ils inondent plusieurs axes du centre-ville toulousain de mousse anti-feu, organisent une marche "anti-gouvernementale", débrayent un péage autoroutier, bloquent le Conseil Général plusieurs heures sous la pluie... L'objectif : revendiquer la réduction du temps de travail pour les pompiers toulousains.

Ces professionnels du secourisme ont été pour nous un cas d'étude possible au sujet des 35 heures. Le chapitre suivant propose de mieux comprendre cette « négociation à chaud »⁸⁵.

⁸⁵ L'expression « négociation à chaud » fait référence à un type de négociation qui se fait dans l'urgence et/ou de manière conflictuelle.

CHAPITRE 2

LA SPÉCIFICITÉ DU MÉTIER DE POMPIERS

« La négociation des 35 heures : un échec pour les pompiers ? »

1. Une entrée par le temps et le contenu du travail

1.1. La réduction du temps de travail et les sapeurs-pompiers professionnels

Notre intérêt pour le métier de pompier remonte à l'application des 35 heures au sein du corps des agents de notre département en 2001. La "négociation collective" engagée par cette loi nous a semblé particulièrement intéressante, car elle a débouché sur un désaccord sur les modalités de son application. C'est en quelque sorte le point de départ de notre étude du métier de sapeur-pompier.

En DEA⁸⁶, nous avons retenu ce sujet parce qu'il nous permettait de réaliser un travail de terrain accessible, tout en ouvrant la possibilité d'une analyse des actions menées dans le cadre de la loi d'orientation et d'incitation à la réduction de la durée du travail en France. Ce sujet nous permettait par ailleurs d'élargir les connaissances sociologiques par l'élaboration d'une réflexion sur un métier en particulier.

Cette recherche de terrain nous a tout d'abord montré combien ce métier est peu commun et méconnu du grand public. Malgré son caractère "d'activité de proximité" et de soutien social du quotidien, c'est finalement un métier complexe et invisible. Ce chapitre propose une entrée par le temps de travail pour comprendre cette activité professionnelle et volontaire. Au fond, nous voulons non seulement nous interroger sur les caractéristiques intrinsèques de ce métier, mais aussi sur son utilité sociale.

C'est donc par l'angle de la "négociation collective" que nous avons établi notre *premier contact* avec cette profession qui sort de l'ordinaire. Ce chapitre en propose une approche par le champ sociologique de la négociation. Comment la négociation produit-elle et met en œuvre des règles qui façonnent les échanges sociaux constitutifs du métier de pompier ?

La notion de « régulation conjointe », proposée par Reynaud (1979), nous fait penser que ce sont les pompiers, agents et "encadrants", qui construisent eux-mêmes leur métier. Cette régulation résulte d'une confrontation entre deux logiques. D'un côté, il y a une logique

⁸⁶ Kanzari Ryad, sous la direction de Terssac (de) Gilbert et Thoemmes Jens, « *Temps, Travail et Négociation, des sapeurs pompiers toulousains* », mémoire de DEA, Université de Toulouse-le-Mirail, 2002.

« ascendante », ou « régulation autonome » : les pompiers contribuent à l'élaboration du métier par le travail de terrain. Et d'un autre côté, il y a une logique « descendante », ou « régulation de contrôle » : les "encadrants" transmettent les consignes de travail aux agents. Ces deux logiques concourent ensemble à la production des règles professionnelles (Reynaud, 1995, p.6)⁸⁷.

Il s'agit cependant d'une relation asymétrique, « non pas seulement par l'inégalité du rapport des forces [...], mais parce que la capacité de former et d'établir des règles n'est pas la même (pour les différents acteurs) » (*op. cite*, p.25). Nous pensons que c'est cette "asymétrie" qui provoque en 2001, chez les pompiers de notre département, une grève de plus d'un mois avec, en trame de fond, une négociation des 35 heures conflictuelle, compliquée, et étendue dans le temps.

Cette recherche n'est pas une étude des "relations professionnelles" au sens classique de la sociologie, c'est-à-dire des rapports entre syndicats et employeurs (Supiot, 1994)⁸⁸. Elle traite plutôt de l'étape de la négociation collective : à la manière dont se construisent les échanges entre acteurs autour du thème de la réduction du temps de travail des pompiers. Les aspects qui nous intéressent en particulier concernent les mécanismes, les moyens, et les moments qui permettent de négocier et d'instaurer de nouvelles règles professionnelles (Thévenot, 2006)⁸⁹. Notre analyse concerne les syndicats de pompiers, leur "employeur", mais aussi les agents, à un moment précis qui selon nous, est révélateur des rapports sociaux et professionnels qu'ils entretiennent.

Par ailleurs, le cas des pompiers indique que le temps de travail est devenu un terrain de conflits ou d'ententes, et une occasion de définir un rapport de pouvoir. Le temps, de travail ou de repos, devient un enjeu en soi, séparé de l'activité proprement dite. Naville explicite cette idée dans la préface d'un ouvrage de Grossin (1969, p.8)⁹⁰ : « [...] mesuré, tronçonné, activé, combiné à l'échelon collectif et social, le temps scientifiquement saisi dut alors entrer comme un enjeu durement disputé dans les conflits entre le travail pour autrui et le travail pour soi et pour tous. Cette dispute est même devenue le pivot de toutes les luttes qui se mènent aujourd'hui autour de l'occupation du temps, plus encore que celles qui se poursuivent pour l'occupation de l'espace ». Cette dispute se retrouve dans la vie quotidienne

⁸⁷ Reynaud J.-D., *Le conflit, la négociation et la règle*, Octarès, 1995.

⁸⁸ Supiot A., *Critique du droit du travail*, PUF, 1994.

⁸⁹ Thévenot L., *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, 2006. Voir aussi Datchary C., *Les situations de dispersion au travail*, Thèse de sociologie dirigée par Laurent Thévenot, Directeur d'études à l'EHESS, soutenue publiquement le 25 octobre 2006.

⁹⁰ Naville P. (1969). *Préface*. Dans W. Grossin, *Le travail et le temps*. Paris, Ed. Anthropos.

des pompiers. Ils ont pris pour habitude de planifier leurs activités du point de vue du temps, avec des outils comme l'horloge, la montre, l'agenda. Mais comme le rappelle Grossin (1996)⁹¹, leurs organisations temporelles ne tombent pas sous le sens, elles sont le résultat de constructions professionnelles et sociales au fil de l'histoire de ce métier.

Or, malgré son "histoire professionnelle" particulière, la mesure de la valeur du travail des pompiers se fait aussi par le temps. D'une part, la notion de temps de travail, liée à celle de contrat de travail, souligne avant tout un lien de subordination entre employeurs et employés (Supiot, 1994). Et d'autre part, la définition légale du temps de travail indique que « la durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles »⁹². Le métier de pompier reste dépendant du temps et de sa mesure. D'ailleurs, le temps de travail des agents s'adapte pour correspondre aux normes sociales. Les "équivalences" en sont l'exemple le plus flagrant : une heure de disponibilité est rémunérée à hauteur de 40 minutes de travail effectif. La mesure temps de travail reste sans doute indispensable pour une certaine "reconnaissance professionnelle", une estime de soi, et la possibilité de comparaison des différentes positions sociales (Quéinnec, 2000)⁹³.

En somme, le temps de travail est aujourd'hui une question importante, discutée, et source de conflit. Et le cas des pompiers le confirme. Le temps de travail est lié à un contrat de travail qui indique une "mise à disposition" des agents en faveur de l'employeur, et pour une durée prédéfinie. C'est cette durée, et les modalités de son organisation, qui sont discutées et conflictuelles pour les pompiers.

De surcroît, notre analyse nous fait dire que le conflit que provoquent les 35 heures semble lié à un fait précis : dans le rapport entre le "temps professionnel" et les tâches à accomplir, il y a une remise en cause de la durée en tant qu'unité de mesure de la valeur du travail des agents.

Veltz (2000)⁹⁴ explicite clairement ce type de phénomène : « la valeur créée par le travail [...] est de moins en moins représentable par le temps d'activité au sens "industriel" traditionnel, c'est-à-dire par une durée chronologique combinée à une intensité plus ou moins

⁹¹ Grossin W., *Pour une science des temps. Introduction à l'écologie temporelle.*, Octarès Editions 1996.

⁹² Code du Travail, article L212-4.

⁹³ Quéinnec Y., Barthe B. et Verdier F., « Réduction du temps de travail et organisation de l'activité de travail : des rapports ambigus et complexes », dans Terssac G. (de), Tremblay D.-G. (sous la dir. de), *Où va le temps de travail ?*, Octarès Editions, 2000, p.133-142.

⁹⁴ Veltz P., « Temps et efficacité du travail : un lien à repenser », dans Terssac G. (de), Tremblay D.-G. (sous la dir. de), *Où va le temps de travail ?*, Octarès Editions, 2000.

homogène et stable d'activité. [...] La notion de "productivité du travail", en particulier, devient extrêmement confuse, et souvent perverse, non seulement parce qu'elle isole un facteur de production qui n'est pas isolable, [...] mais aussi et surtout parce que son sens se dérobe dès lors que le modèle du débit ne fonctionne plus. [...] On se trouve donc, de plus en plus, dans la situation où les entreprises utilisent des outils de mesure de leur efficacité qui sont en fait décalés par rapport à ce qui explique vraiment cette efficacité. Par exemple, ni la qualité des coopérations, ni l'ajustement des compétences, ni la pertinence des dynamiques relationnelles ne sont instrumentés, alors qu'ils expliquent souvent l'essentiel des coûts et de la performance et de leurs écarts entre divers sites. Du même coup, on comprend pourquoi la question des effectifs et de l'emploi est si problématique et obscure : l'emploi est homogène à un nombre total d'heures travaillées, c'est un paramètre aisément mesurable et maniable, une variable d'ajustement plus ou moins douloureuse, mais disponible et visible, alors que les mécanismes réels de création de valeurs (et même de génération des coûts) restent obscurs. » (Veltz 2000, p.105, 115)⁹⁵.

Il semble en effet que la mesure du temps définisse mal l'activité des pompiers, car il est difficile de mesurer l'intensité effective du travail qu'ils fournissent (Quéinnec, 2000)⁹⁶.

La réduction du temps de travail des pompiers pose alors plusieurs problèmes. Quelle est la signification de l'application d'une norme issue de l'industrie à ce métier particulier ("artisanal") ? Chez les pompiers, y a-t-il des différences de points de vue sur cette réduction du temps travaillé ? Qui veut une diminution de la durée des postes ? Qui veut la mesure exacte des activités ? En somme, quels sont les pompiers qui adhèrent à une norme "industrielle" du temps ? Personne ou presque. Le métier de pompier implique toujours des "postes longs", des "gardes, même s'ils sont de durée variable. Et on constate une certaine opacité temporelle des différentes activités professionnelles, il est difficile de "chronométrer" les tâches. Aussi, on constate certes une certaine "pénibilité" de l'activité professionnelle des pompiers, mais elle ne correspond pas à celle du travail "à la chaîne".

Autrement dit, pour comprendre le débat des 35 heures des pompiers, nous devons d'une part identifier les différents protagonistes de la négociation, et d'autre part leurs différentes motivations. Au fond, notre objectif est de saisir la négociation des 35 heures des pompiers en envisageant le temps comme une construction sociale, et un rapport qui se décide entre les intéressés. Il s'agit de comprendre la normativité du temps par le travail (Naville, 1972) en

⁹⁵ *Op. cite*

⁹⁶ *Op. cite*

montrant que le temps de travail des pompiers est surtout lié à l'histoire des relations sociales et professionnelles de leur métier, bien plus qu'aux « qualités intrinsèques et substantielles des activités rémunérées ». Les temps de travail et de repos se négocient, dans des formes concrètes d'un métier en particulier (Thoemmes, 2000).

1.2. Problématique : négocier le temps sans oublier le travail

1.2.1. Loi Aubry et réduction du temps de travail des pompiers : une conciliation complexe

La loi Aubry (1998, 1999) sur la réduction du temps de travail en France est le point de départ de notre problématique. Cette nouvelle réglementation est pour nous un exemple type de compromis entre application de loi et négociation collective (Groux, 2001)⁹⁷. Cette loi propose un cadre juridique dans lequel les partenaires sociaux sont invités à négocier la réduction du temps de travail, et construire un nouveau cadre temporel. Le passage d'un cadre légal imposé à un cadre légal négocié, montre que les politiques publiques concernées ne se contentent plus de fixer de nouvelles normes ou de laisser les partenaires sociaux trouver des arrangements temporels, mais tente d'articuler ces deux sources normatives (État et entreprise) (Groux, 1996)⁹⁸. S'agit d'une norme juridique qui vient cadrer une norme sociale ou est-ce que la norme sociale contribue à la construction de la norme juridique? N'y a-t-il pas plutôt, comme l'énonce Thoemmes (1999)⁹⁹, une "co-construction" de ces deux modes de légitimation du temps de travail ? Sans oublier qu'une norme juridique est également sociale, mais il est difficile de trouver une autre distinction analytique pour les différencier.

Depuis 1982, la France a connu plusieurs expériences relatives à une réduction du temps de travail. Mais de nombreuses études y relèvent des d'échecs successifs en terme de création d'emplois et de réduction effective de la durée du travail (B.I.T., 1995)¹⁰⁰. Ce sont les *modes régulatoires* adoptés qui sont le plus souvent mis en cause. Le primat de la loi s'est révélé inefficace, car il a non seulement tout fixé de façon uniforme, mais surtout, il a dissocié les

⁹⁷ Groux Guy, *L'action publique négociée*, Col. Logiques Politiques, Ed. L'Harmattan, 2001.

⁹⁸ Groux G., *Le conflit en mouvement.*, Hachette, 1996.

⁹⁹ Thoemmes J., « La construction du temps de travail : norme sociale ou norme juridique, », *Droit et Société*, n°41, 1999.

¹⁰⁰ Bureau International du Travail, 1995.

termes de l'échange en cours. Par la suite, le primat de la négociation n'a pas non plus obtenu le succès attendu. En effet, les partenaires sociaux n'ont pas réussi à se mettre d'accord sur les exonérations incitatives prévues. La faiblesse des syndicats français (B.I.T., 1995)¹⁰¹ ainsi que leur division au sujet de la réduction de la durée du travail, et « l'hostilité quasi idéologique du patronat » (Taddéi, 1996)¹⁰² à mettre en place une réduction, peuvent expliquer l'inefficacité de ce type de régulation fondé sur la bonne volonté des partenaires sociaux. Aussi, une des principales causes de ces échecs relatifs peut être que la décentralisation du débat situe les discussions à un niveau où les acteurs en présence ont très rarement intérêt à négocier sur la réduction de la durée du travail (Freyssinet, 1993)¹⁰³. Aussi le passage d'un mode *tutélaire* à un mode *négociatoire* (Morin, Terssac, Thoemmes, 1998)¹⁰⁴ a eu pour effet paradoxal d'empiler des dispositifs alors qu'un des buts de ce changement était d'assouplir le droit en matière de durée du travail (Freyssinet, 1997)¹⁰⁵. Le droit cherche donc l'uniformité tout en souhaitant intégrer les particularités.

Alain Supiot (1994)¹⁰⁶ explique que les pouvoirs publics n'ont pas choisi de ne plus réglementer (primat de la loi), mais de réglementer autrement ; il ne s'agit pas non plus de tout laisser à la discrétion des partenaires sociaux (primat de la négociation) mais de privilégier l'intervention d'intermédiaire qui *représente* l'État dans la négociation collective et qui peut influencer son contenu. Il y alors une délégation du pouvoir de l'État qui remet aux parties le soin de trouver des solutions devant à la fois protéger les particularités des intéressés et les faire entrer dans des règles générales (loi-cadre). Il s'opère ainsi avec la loi Aubry l'émergence d'un type de négociation où l'État est à la fois absent par sa non-présence directe à la table de négociation, et omniprésent par son influence transmise au travers d'intermédiaires. Il s'agit donc, en quelque sorte, d'une négociation quasi tripartite qui se déroule dans un cadre juridique précis.

¹⁰¹ Selon le Bureau International du Travail, le taux de syndicalisation en France en 1995 est de 9.1%.

¹⁰² Taddéi D., « Du contrat social pour l'emploi à la loi-cadre. », *Après-Demain*, n°388, octobre 1996.

¹⁰³ Cette remarque est emprunté à Freyssinet J., « Méfiances des syndicats européens. », *Le Monde diplomatique*, mars 1993. L'auteur lui-même s'inspire ici d'un rapport du groupe « emploi » du XI^{ème} Plan : « Choisir l'emploi » daté de janvier 1993.

¹⁰⁴ Morin M.L., Terssac G. de, Thoemmes J., « La négociation du temps de travail : l'emploi en jeu », *Sociologie du travail*, n°2, 1998.

¹⁰⁵ Freyssinet J., *Le temps de travail en miettes : 20 ans de politique de l'emploi et de négociation collective.*, Edition de l'Atelier, 1997.

¹⁰⁶ Supiot A., *Critique du droit du travail.*, P.U.F., 1994.

Qu'en est-il de « *l'action publique négociée* »¹⁰⁷ des pompiers ? Au terme de notre enquête sur leur négociation des 35 heures, il est difficile de dire s'il s'agit d'une "co-construction" entre norme juridique et norme sociale (Thoemmes, 1999), car les partenaires sociaux n'ont pas trouvé d'accord commun sur les modalités de réduction du temps de travail. Certes, « il est difficile de juger la force des syndicats concernés » (B.I.T., 1995), des divisions sont malgré tout observables au sein des représentants des pompiers. Et les représentants du "patronat" semblent bien opposés à la participation des "employés" dans la mise en place de la réduction de leur temps de travail. Le problème est alors de comprendre pourquoi la "co-construction" de normes n'a pas fonctionné chez les pompiers. Pourquoi les relations entre employeur et employés ne permettent-elles pas chez les pompiers que la négociation débouche sur un accord, alors que l'État, l'acteur qui a initié cette action publique, joue son rôle de médiateur comme convenu ?

1.2.2. Action collective : négociation, conflit et relations professionnelles

Le cas de la négociation (Reynaud, 1995)¹⁰⁸ et de l'application de la réduction du temps de travail des pompiers est un exemple type du fait que le fondement des conflits sociaux n'est pas lié à la propriété des moyens de production, mais plutôt à l'autorité (Dahrendorf, 1972)¹⁰⁹. En effet, la problématique de l'analyse de la négociation des 35 heures des pompiers tient aussi au fait qu'il nous semble difficile de faire le lien entre temps de travail et le conflit de la négociation. Car la négociation du temps de travail des pompiers met en cause une multitude d'enjeux complexes, mais essentiels pour les acteurs. L'employeur des pompiers engage sa responsabilité de gestionnaire, garant du bon fonctionnement de l'organisation des services de secours départementaux. Mais il doit aussi défendre sa position de décideur, garant du pouvoir et de l'autorité sur ses employés. Quant aux pompiers, ils veulent d'un côté faire appliquer des lois auxquelles ils estiment avoir droit, et ils attendent d'un autre côté des signes de reconnaissance professionnelle de la part de leur hiérarchie. Finalement, le temps de travail est surtout apparu comme un prétexte pour mettre au jour certains conflits d'intérêts complexes et variés. Les discussions autour des modalités de l'application des 35 heures montreront cependant que des différences d'intérêts créent aussi des oppositions au sein même du groupe des employés. Par convenance personnelle, certains

¹⁰⁷ Guy Groux (dir.) *L'action publique négociée. Approches à partir des 35 heures - France-Europe*. Paris, L'Harmattan, coll. Logiques Politiques, 2002.

¹⁰⁸ Reynaud J.-D., *Le conflit, la négociation et la règle*, Octarès, 1995.

¹⁰⁹ Dahrendorf R., *Classes et conflits de classes dans la société industrielle.*, Mouton Editeur, 1972.

pompiers préfèrent par exemple passer à des durées de garde de 12 heures alors que d'autres préfèrent rester sur des durées de 48 heures. Le temps de travail est un prétexte pour échanger avec l'employeur, mais il est un espace de négociations d'intérêts personnels (directement liés aux temporalités professionnelles et privées) entre les employés.

Mais au final, en termes de sociologie des conflits (Adam et Reynaud, 1978)¹¹⁰, les « conflits d'intérêts » (Coser, 1982)¹¹¹ vécus par les pompiers aboutiront davantage à des « changements d'équilibre » (Parsons, 1995)¹¹², plus qu'à des changements de conditions ou d'organisation du travail. Le changement d'équilibre, en terme d'autorité décisionnaire, ne modifie pas les caractéristiques de l'organisation professionnelle des pompiers. Les acteurs aboutissent surtout à un réajustement. Le conflit contribue alors au maintien d'une certaine cohésion professionnelle. Les conflits posent au fond la question du changement social. Car même si le conflit vécu par les pompiers ne conduit pas vraiment à un "mouvement social", il déclenche des mécanismes de changement (Touraine, 1973)¹¹³.

Le *conflit d'intérêts* des pompiers et de leur employeur est en rapport avec les exigences des individus, non seulement au regard des multiples intérêts professionnels, mais en l'occurrence aussi au regard de l'ensemble des temps sociaux et des activités qu'ils contiennent. Théoriquement, le conflit permet un élargissement thématique des négociations collectives, permettant au niveau du temps de travail, de mieux intégrer la multiplicité temporelle, et de concilier les temporalités liées à la sphère professionnelle et non professionnelle. Ainsi, le conflit des 35 heures des pompiers rend *poreux* le cadre rigide et contraignant des négociations de la durée du travail. Le conflit fait figure de source d'innovation en faisant entrer des temporalités exclues des discussions dans le cadre professionnel.

En somme, le *compromis temporel* qui fait suite à ce conflit devrait être plus innovant qu'une "négociation sans conflit". Car il permet un agencement et une conciliation temporelle plus favorable aux acteurs. Notre posture de recherche est dans la lignée de Simmel, qui parle de « conflit nécessaire » à la cohésion et aux évolutions sociales (Simmel, 1995)¹¹⁴. En l'occurrence, dans la "négociation conflictuelle" des pompiers, les véritables enjeux de la

¹¹⁰ Adam G., Reynaud J.-D., *Conflits du travail et changement social*, P.U.F., 1978.

¹¹¹ Coser L.A., *Les fonctions du conflit*, P.U.F., 1982.

¹¹² Parsons T., *Eléments pour une sociologie de l'action*, Plon, 1955.

¹¹³ Touraine A., *Production de la société*, Le Seuil, 1973.

¹¹⁴ Simmel G., *Le conflit*, Circé, 1995.

réduction du temps de travail devraient donc faire l'objet de davantage de "discussions" et d'échanges.

En rendant possible la liberté de gestion temporelle des salariés, la négociation collective marque les enjeux réels de la réduction de la durée du travail. Dans la négociation menée par les pompiers, qu'en est-il des intentions d'embauche et de l'augmentation du temps libre (IPSOS, 1998)¹¹⁵ ? Quel est l'enjeu prioritaire de la réduction de leur temps de travail ?

1.2.3. Le temps de travail des pompiers : une organisation atypique

Les pompiers enquêtés suivent une organisation du temps de travail spécifique, selon des cycles de 24 heures de travail en continu, suivies de 48 heures de repos. Au moment de l'enquête, leur temps de travail s'organise à Toulouse en 112 gardes annuelles de 24 heures. C'est une organisation avec un roulement des effectifs par équipe. Toutes les 24 heures, à 7 heures du matin, une nouvelle équipe "prend la garde", libérant ainsi l'équipe précédente pour qu'elle puisse prendre son repos pour les 48 heures qui suivent. C'est une organisation du temps de travail en "postes longs". Les agents doivent être à disposition durant 24 heures de suite, durant lesquelles ils ne sont pas censés avoir des temps de repos. Cependant, les pompiers ne sont pas continuellement en activité durant leurs gardes. Ils ont des activités planifiées pour leurs journées (entretien du matériel, des locaux, sport, formations...), et leurs nuits sont "libres", c'est-à-dire qu'ils sont libres de leurs activités, mais doivent rester dans l'enceinte de la caserne : des chambres sont aménagées pour leur permettre de dormir. Leur "disponibilité" est le point essentiel de leurs 24 heures de garde, car ils peuvent être sollicités à tout moment pour une intervention, de jours comme de nuit.

Du fait que temps de travail et temps privés se "chevauchent", cette organisation rend moins visible la frontière entre le temps libre et le temps professionnel. L'articulation des moments professionnels et non professionnels interroge au fond sur la limite entre moments rémunérés et non rémunérés. Par exemple, les heures supplémentaires, les astreintes, la résidence sur le lieu de travail, constituent des facteurs influant cette articulation des temporalités. Les équivalences horaires¹¹⁶ sont notamment un des *arrangements* issus de cette articulation

¹¹⁵ Cf. IPSOS, « Les préoccupations des salariés européens », *Le Monde*, 2 Dec. 1998. Cette enquête montre que 38% des salariés français sont préoccupés par le maintien de l'emploi ; 31% par le temps de travail ; et 28% par les questions de salaire.

¹¹⁶ Pour les agents enquêtés, une heure de disponibilité est comptabilisée comme 40 minutes de travail.

temporelle difficile. Aussi, il existe deux types de pompiers dans les centres de secours que nous avons visité : les "logés" et les "non logés". Les premiers ont un logement de fonction au sein de la caserne, et les seconds se logent par leurs propres moyens. Cette distinction joue un rôle déterminant dans la frontière séparant temps libre et temps de travail.

Les "non logés" considèrent que leur temps de travail débute à leur arrivée dans le centre de secours, et se termine à leur départ. Leur *disponibilité* se limite à la durée de leur présence à la caserne.

Alors que les "logés" cherchent davantage de proximité avec leur travail. Ils habitent dans le centre de secours. D'un côté, ils se sentent *au travail* quand ils sont dans leur logement. Et d'un autre côté, ils sont proches de leur famille, et se sentent *à la maison* durant leurs gardes. La différence entre travail et "non-travail" est *floue*. Les logés *vivent* dans leur cadre professionnel, mais leur disponibilité professionnelle est totale.

Les astreintes¹¹⁷ soulignent le *flou*. Elles concernent les "logés" et les "non logés", c'est un type de garde durant lequel les agents sont libres de leurs activités et de leurs déplacements, mais dans un cadre précis (dans les limites de l'agglomération), car ils peuvent être *appelés*¹¹⁸ en cas d'urgence. Les agents disposent ainsi d'une certaine liberté propice aux activités extra-professionnelles, en étant rémunérés.

Le rythme de travail des pompiers (cycles de 24 heures de travail et 48 heures de repos) implique deux sortes d'irrégularités. En premier lieu, il y a une différence entre les durées de travail et les durées de repos. En second lieu, les semaines sont différentes, puisque les jours de garde ne sont pas les mêmes d'une semaine à l'autre. Cette configuration temporelle du travail peut paraître *atypique*.

Une organisation professionnelle qui permet difficilement de différencier temps de travail et temps libre ; des heures de disponibilité partiellement rémunérées ; des durées de travail aux limites floues ; des rythmes et des cycles de travail irréguliers ; sont autant de caractéristiques qui montrent finalement que le travail des pompiers n'est pas lié à la durée de leurs activités, mais plutôt aux aléas de la masse de travail (fréquence et nombre d'interventions). Les agents d'une équipe peuvent avoir peu d'interventions durant leur garde, alors que l'équipe de la

¹¹⁷ « Etre d'astreinte : être tenu de se rendre disponible pour assurer les urgences d'un service. ». Selon Le Petit Larousse 2002.

¹¹⁸ Grâce aux récepteurs radio.

garde suivante sera débordée. Dans la mise en place de la réduction du temps de travail, que doivent alors négocier les pompiers ? Cette négociation est alors vue comme une l'opportunité de proposer des aménagements différents (durée des gardes), une augmentation des effectifs, ou encore des jours de congé supplémentaires. Les pompiers, dont seulement une partie est convaincue par la nécessité de changer d'aménagement du temps, ne savent pas s'ils vont accéder à leurs demandes. Mais certains, dont les porte-parole, confrontés à un employeur au ton direct, en font une affaire personnelle. Dans cette négociation collective, nous avons bien à faire à des questions de conflit d'intérêts, mais peut-être davantage personnels que collectifs.

1.3. Méthodologie

1.3.1. Les caractéristiques de l'enquête

Le 26 mars 2001, les pompiers de Toulouse sont en grève depuis 17 jours et engagent plusieurs actions sur la scène publique : le débrayage d'un péage autoroutier près de la ville de Muret, une manifestation en uniforme devant le Conseil Général... Ils revendiquent la réduction du temps de travail pour les agents toulousains.

Ces professionnels du secourisme ont été pour nous un cas d'étude possible au sujet des 35 heures, pour deux raisons distinctes : d'une part, ils font partie du service public (régime particulier), et d'autre part la réduction du temps de travail les a mis en conflit avec leur employeur. Ils font précisément partie de la fonction publique territoriale. La loi sur la réduction du temps de travail prévoit un délai d'application commun aux entreprises de moins de 20 salariés et au service public : le 1^{er} janvier 2002. Mais par rapport au secteur privé, certaines particularités sont à observer dans la fonction publique : notamment des différences de traitements en fonction des types d'agents.

Certes, le métier de pompier nous intéresse du point de vue des processus identitaires qu'il permet. Mais le cas présenté ici est d'autant plus intéressant du fait qu'il correspond à ce que l'on peut appeler une « négociation à chaud »¹¹⁹. Il s'agit notamment de saisir la manière dont un conflit professionnel peut s'exprimer et être géré à l'occasion d'une négociation collective.

¹¹⁹ L'expression « négociation à chaud » fait référence à un type de négociation qui se fait dans l'urgence et/ou de manière conflictuelle.

1.3.2. Les difficultés de la recherche

La spécificité de cette enquête se trouve aussi dans les différentes difficultés que nous avons rencontrées pour accéder au terrain.

Dans le cas présent, notre méthode d'enquête est qualitative : des entretiens associés à une observation participante. En bref, cette méthode n'est pas fondée sur des données chiffrées (statistiques ou autre), mais textuelles (entretiens retranscrits, prises de notes, récolte de documents professionnels). Les entretiens, d'environ 60 minutes, sont semi-directifs : des questions ouvertes sont préparées, mais elles évoluent au fil de la conversation avec l'enquêté. Pour nous, l'intérêt principal de cette méthode est qu'elle permet d'analyser les entretiens les uns par rapport aux autres. Les entretiens nous ont en effet permis de faire connaissance avec les enquêtés qui, malgré leurs similitudes, peuvent utiliser des expressions tout à fait différentes. Seule cette connaissance dans le temps, par la pratique, et de proximité, nous a permis de suffisamment "comprendre" les enquêtés pour faire une analyse pertinente de leurs propos.

Plusieurs ouvrages - par exemple Demazière et Dubar (1997)¹²⁰, Bourdieu (1982)¹²¹, Legendre (1982)¹²² - traitent de la méthode d'enquête par entretien. Mais nous sommes tout particulièrement inspirés par ce que Kaufmann (1996)¹²³ appelle "l'entretien compréhensif" dans son ouvrage du même nom. Il s'agit de voir l'entretien comme une manière de "comprendre" l'univers de l'enquêté, ou du groupe. Il ne s'agit pas pour nous de nous mettre à la place des pompiers, mais de pouvoir situer leurs propos dans leur quotidien, dans leur vécu, et au sein des autres entretiens. En fait, on peut dire que durant les entretiens, nous étions déjà en phase d'analyse. Kaufmann (1996, p.53) décrit bien notre approche : « *pour l'informateur, l'enquêteur est un personnage étonnant. Il doit être un étranger, un anonyme, à qui on peut tout dire puisqu'on ne le reverra plus, il n'existe pas en tant que personne jouant un rôle dans son réseau de relations. Parallèlement, le temps de l'entretien, il doit devenir aussi proche qu'un familier, quelqu'un que l'on connaît ou croit connaître intimement, à qui on peut tout dire puisqu'il est devenu un intime. Les confessions les plus intenses viennent de la combinaison réussie de ces deux attentes opposées* ».

¹²⁰ Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques, l'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.

¹²¹ Bourdieu P., *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Fayard, 1982.

¹²² Legendre P., *Paroles poétiques échappées du texte, ou Leçons sur la communication industrielle*, Le Seuil, Paris, 1982.

¹²³ Kaufmann J.-C., *L'entretien compréhensif*, coll. «128», Nathan, 1996, 2001.

1.3.3. Conflit et sociologie

« *La construction de la présence du sociologue dans le conflit : essai d'analyse* »

Nous pensons que pour le sociologue, analyser à chaud un conflit, c'est « construire la distance qui convient » avec les acteurs et le terrain : se rapprocher, se confondre et s'éloigner, réfléchir, analyser.

En effet, en tant qu'enquêteurs, nos plus importantes difficultés n'ont pas été dans le déroulement des entretiens, mais plutôt leur planification. Il a fallu "se faire accepter" par le groupe des pompiers pour qu'ils acceptent de parler. Nous avons eu besoin de gagner leur confiance. A posteriori, cela a été la plus grande utilité de l'observation participante. Certes, il nous a été nécessaire de nous "imprégner" du terrain pour mieux le comprendre. Mais il a été plus nécessaire, et plus difficile, de faire en sorte que les pompiers s'habituent à nous et fassent comme si nous étions des leurs.

Au premier contact, lors des actions de grève et de manifestation des pompiers, il nous a été facile de nous présenter – en tant qu'étudiants/universitaires – dans un centre de secours pour nous renseigner sur les faits en cours. Nous avons été *acceptés*, car les agents étaient en grève et qu'ils avaient, en quelque sorte, davantage de liberté que d'habitude. Mais le centre de secours visité est vaste et les agents sont nombreux, au début ils n'ont pas tous connaissance de l'objet de notre présence. Nous avons été confrontés à une certaine suspicion de la part des agents, amplifiée par le climat de révolte du moment. Les extraits du journal de terrain qui suivent donnent une idée de la manière dont nous avons été perçus par plusieurs agents, et de la façon dont nous avons contourné ou résolu certaines difficultés. Le ton de ces extraits peut paraître direct, mais nous avons choisi de ne pas modifier leur première écriture, sur le terrain, car nous voulons ici reproduire au mieux l'ambiance de l'enquête initiale (l'état d'esprit des agents et le nôtre).

Journal de terrain (extraits)

« Les sapeurs pompiers de Toulouse sont en grève depuis 17 jours et ont engagé plusieurs actions publiques revendicatives : le débrayage d'un péage autoroutier près de la ville de Muret, ou encore une manifestation en uniforme devant le Conseil Général. Ils revendiquent la réduction du temps de travail pour les pompiers opérationnels ("hommes de terrain"). Notre attention s'est alors portée sur leur mouvement. »

(1) Le premier contact

Notre premier contact avec les sapeurs-pompiers est en quelque sorte lié au hasard. Certains événements de leurs activités professionnelles accumulés sur une courte période (grèves, manifestations...) nous sont apparus comme une opportunité pour nous intéresser à leur métier. N'ayant aucun contact en particulier avec leur corps de métiers, nous avons du faire preuve d'audace pour aller vers les sapeurs-pompiers.

Journal de terrain (extraits)

« Le lundi 26 mars 2001 à 15h00, je me présente à la caserne la plus importante de la ville de Toulouse : le centre de secours Jacques Vion dans le quartier de Saint-Cyprien, allées Charles de Fitte. J'explique aux agents de garde que je suis étudiant et intéressé par les mouvements sociaux qui les animent en ce moment. Par chance, je croise quelqu'un que je connais, avec qui je fais du sport, je ne savais qu'il était pompier. Il me "prend en charge" et me conduit à la salle de réunion de la caserne où se déroule justement une discussion concernant la négociation des 35 heures. Face au responsable de la réunion, le jeune pompier me présente comme un de ses amis et me laisse continuer seul. Un agent habillé en civil répond alors à ma demande d'informations en m'indiquant ses coordonnées et ses jours de présence au centre de secours afin de fixer un rendez-vous, pour un éventuel entretien. Il me précise déjà qu'il est sous-officier, sergent-chef, et un des membres de l'intersyndicale créée à l'occasion des négociations.

Le mercredi 28 mars 2001, je prends rendez-vous avec Mr. A. pour le vendredi 30 mars à 14h00, il m'informe également d'une manifestation de soutien aux sapeurs pompiers le jeudi 29 mars. J'apprends le lendemain que la manifestation ne débute pas avant 17h00 et qu'elle ne sera constituée que de civils. L'explication m'est donnée par la suite : les pompiers n'ont pas le droit de manifester le temps de la médiation, engagée pour une durée d'un mois à partir du 23 mars 2001. Ladite manifestation n'aura mobilisée que 250 personnes au lieu des 1 500 attendues sur la place du Capitole, la pluie a peut-être joué un rôle. »

Si notre "culot" nous a aidés à pousser les portes de la caserne, et que la "chance" nous a aidés à nous faire accueillir "facilement", notre amateurisme en temps qu'enquêteurs nous posera quelque difficultés pour rester détendus dans un climat assez électrique et un milieu qui nous est totalement inconnu. Heureusement, nous sommes deux pour commencer cette enquête, et notre collaboration nous permet de ne pas passer à côté de cette opportunité rare.

Journal de terrain (extraits)

« ... impressionné... je reste muet... »

« Comme convenu, le vendredi 30 mars à 15h00, je me rends au centre de secours Jacques Vion, accompagné de mon directeur de recherche pour ce premier entretien avec les pompiers. Mr. A. est encore en réunion, visiblement au sujet des négociations. Nous attendons en répondant aux questions de quelques curieux, intrigués, voire inquiets, qui

nous prennent pour des journalistes. À travers la porte vitrée de la salle de réunion, je distingue un photographe dans la petite assemblée, peut-être un "vrai" journaliste. Quelques minutes plus tard, Mr. A. nous reçoit dans la même salle, il accepte de nous consacrer un peu de temps malgré son emploi du temps chargé. Nous effectuons un entretien enregistré d'environ une heure. Notre interlocuteur n'est pas du tout méfiant, il est même stimulé par nos questions. Il sort d'une réunion syndicale animée dont il était le "meneur", il semble sous pression, lancé. Il parle vite et beaucoup, il faut sans cesse recadrer l'entretien. Je suis impressionné, c'est mon premier entretien et le témoin est très sérieux. Je reste muet, j'observe la manière dont mon directeur de recherche se présente, pose les questions, écoute, relance, prend des notes. J'observe aussi les réactions du témoin. L'entretien se déroule bien, beaucoup d'informations et des indications précises. Il se termine, il est enregistré, je me détends. »

L'accueil des sapeurs-pompiers est particulièrement chaleureux. Ils ne nous cachent rien, et font même un peu trop de zèle dans leurs descriptions/explications de leur travail. Certes ils sont intéressés par notre étude, mais au fond, ils semblent surtout flattés par l'intérêt que nous leur portons. Par ailleurs, le métier de pompier n'a pas de "secrets professionnels" à protéger du regard du public. Quelques mois plus tard, nous nous poserons davantage cette question, car nous serons confrontés aux refus systématiques d'enquêteur qui nous seront notifiés par les hautes instances hiérarchiques des pompiers. Mais en ce qui concerne les agents de terrain que nous avons directement rencontrés dans les centres de secours, nous n'avons eu aucun problème de censure, au contraire. Dans la caserne, les agents se sentent chez eux. Cela paraît normal : tous les deux jours, ils passent 24 heures en continu dans le centre de secours, ils y vivent, et n'en sortent que pour intervenir. Leur équipe de secours est leur seconde famille, et la caserne leur second domicile, et encore plus pour les "logés" (qui habitent des logements de fonction dans la caserne).

Journal de terrain (extraits)

« ... **"logé" dans la caserne, il est chez lui...** »

« Ensuite, Mr. A., sergent-chef, nous fait visiter la caserne, du poste de garde en passant par le garage et le gymnase, jusqu'aux logements de fonction. Il est fier de montrer son lieu de vie, il est "logé" dans la caserne, il est chez lui. Il s'attarde sur chacune des installations : gymnase, puits pour les entraînements de plongée, habitations des "logés", le réfectoire, le foyer, le garage est détaillé avec minutie, les différents véhicules en fonction de leur utilité, leur contenu, le nombre de passagers, leurs rôles, il nous traduit les notes épinglées au tableau de service, nous retournons à l'étage pour visiter le standard téléphonique. La visite dure plus d'une heure, nous avons rencontré plusieurs personnes au long de notre trajet dans la caserne, l'ambiance est amicale, les agents sont heureux que l'on s'intéresse à leur métier et à leur lieu de vie.

Nous convenons de nous rappeler pour éventuellement venir passer un peu de temps au sein du centre de secours, puis nous quittons Mr. A. et la caserne.

Nous décidons par la suite d'élaborer une grille d'entretien pour les démarches à venir.

Le jeudi 5 avril, Mr. A. m'informe au téléphone d'une assemblée générale prévue pour le lendemain au centre de secours Jacques Vion. »

(2) Pourquoi faire une immersion « à chaud », en plein conflit ?

En premier lieu, l'analyse de la négociation des 35 heures des sapeurs-pompiers est porteuse d'un enjeu scientifique spécifique : récolter des éléments de compréhension sur la construction d'une « régulation autonome » (Reynaud, 1995).

On peut aussi parler d'une opportunité de terrain : observer les "35 heures en acte", en cours de mise en place. Il s'agit de saisir l'application d'une législation professionnelle nouvelle, et d'observer la manière dont les acteurs s'engagent dans la perspective d'un accord possible.

Dans cette négociation, nous avons à faire à un certain nombre d'acteurs (Conseil général, Préfet, conseil d'administration des pompiers...) qui se sont tous mis "à la disposition" de la mise en place des 35 heures, et pourtant, les discussions donnent lieu à d'importants conflits. Dans ce contexte particulier, le sociologue n'est pas "partie prenante" des débats, mais il est cependant considéré comme "partie associée" à la réflexion en cours.

Journal de terrain (extraits)

« Le vendredi 6 avril, nous nous rendons à la caserne Jacques Vion à 8h30. Dans l'arrière-cour, un grand nombre de sapeurs pompiers en uniforme et en civil, peut-être 70 personnes, discutent dans la bonne humeur. Beaucoup nous serrent la main sans nous connaître, pensant que nous sommes des collègues d'une autre caserne. Mr. A. est là, il tente de remonter le moral des troupes. À 9h00, tout le monde se rend dans le gymnase, un micro est installé sur une scène, nous sommes tous debout et silencieux. L'assemblée générale commence, présidée par les membres de l'intersyndicale. Dès le début, le ton monte : les intervenants présentent le rapport de la dernière négociation. Le président du Conseil Général, employeur des pompiers, est désigné comme l'ennemi, catalyseur de la haine du moment. Puis sont évoquées les volontés de l'intersyndicale : des mouvements dans le cadre légal et la patience pour mot d'ordre. Certaines voix s'élèvent, de jeunes sapeurs prônent des actions davantage virulentes et démonstratives, ils sont peu écoutés. L'alarme sonne plusieurs fois pour signaler que certains pompiers doivent partir en intervention. Une bonne douzaine d'agents, peut-être un quart de l'assemblée, nous quitte ainsi en cours de présentation. Un vote est finalement prévu pour la prochaine assemblée générale, le 11 avril. Mais dans l'ensemble, on décide déjà de faire confiance à l'intersyndicale. »

(3) Méfiance et rejet vis-à-vis du sociologue

Jusque-là, nous avons effectué notre premier entretien avec un pompier, important car responsable de l'intersyndicale, nous avons visité en détail la plus grande caserne du centre-ville, et nous avons assisté à une assemblée générale sur la négociation des 35 heures. Au cours de cette assemblée, nous avons été confrontés à quelques regards "suspicieux", et à des questions comme « vous êtes journalistes ? », mais nous n'avions pas encore vraiment "passé du temps" avec les pompiers. Notre "premier café" avec les agents n'est pas évident, surtout car l'ambiance du moment est à la méfiance. Tout individu étranger peut-être considéré comme un journaliste, ou "un espion". De plus, au milieu des sapeurs-pompiers en tenue, le sociologue est habillé en civil, il est immédiatement remarqué et suscite des interrogations. Non seulement il n'est pas en tenue de travail, mais il se comporte aussi différemment : il ne se tient pas comme un pompier¹²⁴, il est un peu maladroit, il ne sait pas où se mettre, il attend qu'on lui dise de s'asseoir, il est curieux (peut-être en excès), il ne connaît pas les expressions du métier (façons de se parler, expressions, sigles et autres abréviations...), il pose des questions, s'intéresse à des sujets délicats... En somme : on ne sait pas qui c'est, et il est bizarre. En fait, pour les pompiers, le sociologue possède toutes les caractéristiques d'un espion envoyé par leur ennemi : l'employeur.

« En tout cas, je te dirais pas ce que j'ai à cacher. En espérant que je sois assez fort. [...] Ne le prends pas mal, je suis quelqu'un de naïf et de méfiant, mais je trouve bizarre que tu viennes faire ce mémoire et que tu poses ces questions en ce moment, tu trouves pas ? ... y a bien quelqu'un qui t'a fait la remarque, non !? [...] J'ai l'impression que mon employeur voudrait savoir ce qu'on vit vraiment et que t'es l'intermédiaire entre lui et nous. », (un Sergent, 30-35 ans).

Comment faire pour compenser ce "handicap" gênant pour nous ? Comment mener une enquête sociologique, et récolter des données intéressantes et sincères dans ces conditions difficiles ? C'est sans doute notre patience qui nous a le plus aidés. Le terrain n'était pas "à

¹²⁴ Dans son concept « d'habitus », Pierre Bourdieu précise la notion « d'habitus physique », complétée par la notion « d'exis corporel » : « C'est le système, socialement produit, de schèmes intériorisés et de montages incorporés que l'on entend désigner lorsqu'on parle d'habitus physique. Ce concept, développé particulièrement dans l'œuvre de Pierre Bourdieu, est nécessaire pour comprendre comment s'exerce la médiation entre les conditions objectives d'existence propres à un groupe et les comportements que chacun de ses membres aura tendance à adopter spontanément et "librement" dans la vie quotidienne », in Luc Boltanski, « Les usages sociaux du corps », Encyclopédia Universalis, 2003.

découvert", il a fallu prendre le temps, aller chercher les informations, aller vers les enquêtés, mais sans les envahir ou peser sur leurs habitudes.

Journal de terrain (extraits)

« ... méfiance... des étrangers qui pénètrent dans un lieu privé. »

« Vers 11h00, la fin de l'assemblée générale déclenche de nombreuses discussions, mais à nouveau dans la bonne humeur. Nous en profitons pour prendre contact avec plusieurs agents, de différentes casernes de la ville, pour d'autres entretiens. Puis nous sommes conduits par Mr. A. au foyer de la caserne pour nous faire offrir un café, il nous y laisse après nous avoir présenté à l'équipe du jour. Il se manifeste au début une certaine méfiance face à nous, car nous sommes des étrangers qui pénètrent dans un lieu privé. Mais après avoir obtenu quelques réponses sur la signification de notre présence, chacun est stimulé pour donner son opinion sur les négociations en cours. Deux ou trois fois de suite, l'alarme sonne l'appel au départ imminent de véhicules de secours. Nous ne sommes bientôt plus qu'une poignée. Mon directeur de recherche est également dans l'obligation de partir. Son départ fait changer de conversation, on arrête de parler de réduction de temps de travail et de "lutte", pour parler, comme à l'accoutumée, de la vie de tous les jours. »

On commence à sympathiser avec des pompiers qui sont présents au foyer, mais on se connaît encore très peu. Pourtant, un des agents, d'âge moyen (une quarantaine d'années) va nous mettre face à la première "humiliation" de cette enquête (voir extraits suivants). Pour rappel, un seul sociologue/enquêteur est resté dans la caserne après l'assemblée générale, un peu tendue, sur les 35 heures. Au foyer des pompiers, il va subir ce stress ambiant en encaissant une remarque assassine de la part d'un pompier avec lequel il n'a eu aucun contact auparavant.

Journal de terrain (extraits)

« ... le plus grand ennemi des pompiers... »

« Vers midi, je demande s'il est possible de déjeuner avec l'équipe du jour, pour faire connaissance. On m'invite après avoir demandé l'autorisation du responsable de la cantine. En sortant du foyer pour aller à la cantine, je suis interpellé par un sapeur, mais ne sachant pas comment me nommer, il me lance : « Hé XXXX (1) ! Bon appétit ! »

(1) À environ dix mètres de distance, devant une dizaine de pompiers, cet agent m'avait interpellé à haute voix en me surnommant par le nom de son employeur, c'est-à-dire "le plus grand ennemi des pompiers" à ce moment.

Peut-être ai-je symbolisé la personne inconnue dont tout le monde parle, mais que personne ne connaît, cet étranger qui vient perturber la vie privée, et que l'on est obligé d'accepter, parce qu'il est imposé ? »

La remarque du pompier n'est pas insultante en soi, et peut même être vue comme "taquine". Mais elle est surtout révélatrice de la manière "péjorative" dont les pompiers ont pu nous voir en ce début d'enquête. Ce type de révélation n'a pas été gênant pour notre recherche, car la situation s'est améliorée par la suite et le sociologue a su encaisser le

coup. Mais sur le coup, la remarque du pompier nous a surpris, voir choqué, "humilié". Pour continuer à travailler, la seule solution a été pour nous de faire comme si de rien n'était. Mais cela nous a fait sentir un peu plus d'appréhension pour la suite de l'enquête.

(4) Les « petits pas du sociologue »

Malgré cette première humiliation, nous continuons à chercher des solutions pour "récolter des informations" sur les pompiers. Déjà, nous avons réussi à nous faire inviter à déjeuner à la cantine de la caserne (un des lieux les plus "privés"), c'était bon signe pour notre "acceptation". Mais cette première victoire n'était pas suffisante, car nous la devons à notre premier interlocuteur (Mr. A.), un pompier gradé et responsable syndical (porteur de parole de l'intersyndicale), qui nous avait "introduits" au sein de la caserne. Grâce à lui, les agents étaient en quelque sorte "obligés" de nous accueillir. Nous avons donc besoin que les pompiers nous fassent confiance. Nous devons nous faire "accepter" pour de vrai, par nous-mêmes, pour ce que nous sommes : "des universitaires intéressés et objectifs". Il fallait sympathiser avec eux, installer de la connivence. Pour ce faire, nous devons faire connaissance, nous connaître assez pour échanger. Mais il fallait le faire en prenant le temps, en s'adaptant à leur rythme de travail et de vie, car notre mot d'ordre était la discrétion. L'enquêteur "suit" alors les pompiers dans le déroulement de leur journée, en essayant de se faire oublier, du foyer à la cantine et en passant par le poste de garde, la salle de repos... jusqu'en fin de journée.

Journal de terrain (extraits)

« Le déjeuner est calme et frugal. Je suis à la table des jeunes, on plaisante. Chacun se lève pour se servir d'un buffet fourni par le service de restauration collective de la ville, moyennant une petite retenue sur le salaire. Le soir, le fonctionnement est différent (les agents font leurs propres courses et cuisinent eux-mêmes sur le lieu de travail). Certains agents quittent la table en cours de repas, au gré des interventions, et reviennent pour terminer une demi-heure plus tard, quand j'en suis au dessert. L'officier de jour monopolise la conversation avec son opinion sur telle ou telle question de la réduction du temps de travail et la négociation en cours, tout le monde acquiesce ses remarques. Chacun nettoie son plateau et je quitte les agents avoir pris quelques coordonnées. »

« ... je deviens l'une des attractions de la journée.... »

« Je me rends au poste de garde. C'est un genre de poste de contrôle où sont reçus les appels du 18, après avoir été sélectionnés par sectorisation. Puis les véhicules de secours sont envoyés sur les lieux de l'intervention, ils partent avec une description de l'intervention, l'adresse et un plan des rues. A ce poste, les agents sont de garde à tour de rôle 24 heures sur 24, et sept jours sur sept. Souvent, les pompiers viennent au poste de garde pour chercher de la conversation, en attendant les interventions. De plus, le temps est

long en ce moment, et avec ce climat de grève, les tâches journalières ne sont pas effectuées (entretiens des locaux, des véhicules, travail administratif).

Je passe alors l'après-midi à observer le déroulement d'une journée de grève chez les sapeurs pompiers professionnels, partagé entre le poste de garde et le foyer, en passant par la salle de pause café. Rapidement, je deviens l'une des attractions de la journée, je suis en permanence entouré d'un petit groupe de pompiers, deux ou trois. »

Mais le climat de confiance qui commence à s'installer avec les pompiers n'empêche pas la seconde "humiliation" de l'enquêteur (voir extraits suivants). Vers le milieu d'après-midi de cette deuxième journée d'enquête, le sociologue commence à "échanger" avec les pompiers, mais il ne les connaît pas encore suffisamment pour savoir que les "taquinerie" sont chose courante dans leurs interactions professionnelles. N'ayant pas l'habitude de ce genre d'échange, et qui plus est avec des inconnus, l'enquêteur est alors "déstabilisé", "mal à l'aise", et choisit de mettre fin à son enquête, au moins pour la journée. Mais après un court moment de réflexion, à l'écart du terrain d'enquête, il décide de ne pas se laisser affecter, et de garder son calme. Cette "mise en boîte" de la part des pompiers n'est pas la première, mais le sociologue la conçoit comme plus touchante, car elle met en doute ses capacités d'enquêteur, en le faisant passer pour un "mauvais" intervieweur, l'une des bases de son travail. Il est difficile pour nous de savoir, même avec du recul, si ce type de "taquinerie" a été une réaction défensive de la part des pompiers (nous prenant pour des espions), ou si c'était pour eux une manière de détendre l'atmosphère. Quoi qu'il en soit, ce type de remarque a disparu dès lors qu'ils ont commencé à mieux nous "connaître".

Journal de terrain (extraits)

« ... je me sens mal... je me résonne... »

« L'un d'eux, d'une quarantaine d'années, accepte que j'enregistre son témoignage. Pour être dans un cadre détendu, il propose que l'on aille dans un petit espace de repos, environ 7 mètres carrés, deux tables basses, quatre vieux fauteuils en "similicuir", une machine à boissons chaudes payantes. Il n'y a personne, il me dit qu'on sera tranquille. Il m'offre un café, on s'installe. Deux pompiers arrivent pour en faire de même. C'est finalement un lieu de passage. Mon entretien a déjà commencé, c'est pas un problème, ils vont être discrets. C'est pas le cas, ils rentrent dans la conversation sans se poser de questions. C'est le premier entretien que je mène seul, et je ne suis pas très à l'aise. Je me rassure en me disant que cet entretien individuel se transforme en entretien de groupe, même si c'était pas prévu, c'est une bonne occasion de s'y essayer. Mais mon premier interlocuteur ne l'entend pas de la même oreille et demande à ses collègues de ne pas intervenir. Ils coopèrent. Mon entretien progresse, difficilement, je suis déstabilisé par l'audience, j'essaie de me concentrer. Un autre pompier arrive, ses collègues lui conseillent d'être discret. Mais sans hésiter, il m'assène le coup de grâce : *« Hé ! Avec ton micro, on dirait l'autre là, de la télé. Tu sais le mec qui fait des interviews bidon pour se foutre de la gueule des stars. Comment il s'appelle déjà ? Ha oui, Mezzrahi. »*. Ses collègues sourient. Malheureusement pour moi, je vois de qui il veut parler, et je ne trouve pas ça flatteur du

tout, je me sens mal. Je souris aussi pour ne pas montrer ma gêne, mais j'abrège l'entretien, je suis pressé d'en finir. Je sors de la caserne pour prendre l'air, quelques minutes. Je me résonne : il faut profiter de l'opportunité d'enquête que procure ce contexte de grève, j'y retourne. »

« ... ils nous ont pris pour des espions... »

« La journée continue, mais je me contente de n'effectuer qu'un ou deux entretiens, pour plutôt me concentrer sur le fait de me faire accepter par les acteurs présents. C'est plutôt en fin de journée, après avoir acquis une certaine familiarité avec le groupe, que les entretiens sont devenus plus faciles à engager. En fait, plusieurs agents se permettent de faire la sieste du fait de l'état de grève, sachant qu'ils sont équipés de "bipeurs" et qu'ils peuvent être sollicités à tout moment. Je sens l'instauration d'un climat de confiance autour de moi, je me permets même certaines familiarités, réciproques, avec les jeunes sapeurs. Certains me confessent qu'ils nous avaient pris pour des espions ce matin à l'assemblée générale, ou au moins pour des journalistes, peut-être à cause du dictaphone que je n'ai pas cherché à cacher. »

(5) L'immersion totale, sans a priori : « vivre avec eux »

Vers la fin de cette première journée d'enquête en immersion totale, pour observation et interviews des pompiers en période de grève, la présence du sociologue sur leur lieu de travail a été perçue de deux manières par les agents. L'enquêteur a effet été rapidement "intégré" au paysage de la caserne, il a été "accepté". Car d'un côté, il a représenté une "présence extérieure" dans un contexte de crise, comme une sorte d'appui, ou au moins comme un visiteur intéressé par les événements en cours. Cette "présence" a sans doute permis aux pompiers de penser que leur action collective n'était pas dénuée d'intérêt, puisqu'elle motive un sociologue à aller jusqu'à « vivre avec eux ». C'est une première réaction positive "de l'extérieur" (des usagers) vis-à-vis de leur action de grève. D'un autre côté, l'enquêteur a permis aux agents de penser à autre chose qu'à l'ambiance pesante du conflit professionnelle. Le moral des pompiers était plutôt bas, et ils avaient une image de leur profession plutôt terne à ce moment. Etant totalement profane dans le domaine du secourisme, l'enquêteur "curieux" a donné envie aux pompiers de décrire leur métier, de l'expliquer, et finalement de le "revaloriser". En somme, le sociologue a commencé à être de bonne compagnie pour les sapeurs-pompiers, un étranger (enquêteur) qui les fait sortir de leur quotidien, et qui plus est dans cette difficile ambiance de grève. Mais sentant la fatigue le gagner, l'enquêteur a choisi de ne pas passer la nuit au centre de secours, car son attention commençait à décliner, de plus l'activité de la caserne, certes différente, est moindre.

Journal de terrain (extraits)

« Plusieurs pompiers se proposent pour un entretien, je prends quelques rendez-vous, il est bientôt 18 heures quand je décide de partir. Mais je suis retenu par un sapeur pressé de répondre à mes questions, je reste alors jusqu'à 19 heures. Certains me proposent même de revenir après le dîner, ce qui ne m'a pas paru forcément nécessaire après avoir passé dix heures au centre de secours Jacques Vion. Mr. A. nous avait proposé de passer 24 heures au centre de secours afin de suivre des interventions et observer les sapeurs sur le terrain, mais les pompiers pensent qu'il serait suffisant de consulter le cahier d'interventions sur lequel sont notés tous les départs et retours des interventions, à la minute près. En fait, les agents présents auraient bien apprécié ma présence le soir, de manière à entretenir la conversation, pour sortir de l'ordinaire. »

Le lendemain matin, l'enquêteur est de retour dans le centre de secours, mais il est confronté à son premier refus de témoigner, de la part d'un officier, méfiant à cause de son statut. Malgré cela, les entretiens avec les pompiers vont bien se dérouler, ils sont nombreux, et il n'y a pas de temps mort pendant deux jours. L'enquêteur a définitivement fait "sa place" au sein des pompiers de la caserne. Des entretiens sont ensuite programmés dans d'autres centres de secours de l'agglomération toulousaine, mais l'ambiance sera toujours bonne, les sapeurs-pompiers très accueillants et coopératifs.

Journal de terrain (extraits)

« ... je n'ai plus besoin de me présenter aux inconnus... »

« Je suis revenu le lendemain, le samedi 7 avril, pour continuer les entretiens. Je croise à un officier qui refuse de me parler en me répondant que son syndicat s'était retiré de la négociation et qu'il n'avait donc rien à déclarer. Je comprendrais plus tard. Les entretiens se suivent, mais ne se ressemblent pas, la journée est longue, mais insuffisante. Je reviens le lendemain, le dimanche, l'ambiance est détendue.

Le lundi 9 avril, je me rends au centre de secours "Genès Loughon" où j'ai rendez-vous avec un sapeur qui avait pris le micro à l'assemblée générale du vendredi 6 avril pour conseiller le calme. Je suis présenté à l'équipe du jour, la caserne est ici plus étroite et les agents y sont moins nombreux, elle s'occupe essentiellement de "l'hyper centre" de Toulouse.

Du lundi 9 au jeudi 19 avril, je me rends quasiment tous les jours à un centre de secours pour un ou plusieurs entretiens, partagé entre la caserne Jacques Vion et celle de Loughon. Au bout d'un moment, je n'ai plus besoin de me présenter aux inconnus, leurs collègues l'ont déjà fait en mon absence, j'ai l'impression de faire bon effet. Au bout d'une dizaine d'entretiens qui reflètent une tendance d'âges plutôt élevée, je décide de me concentrer sur la recherche de candidats un peu plus jeunes. L'expérience est concluante, je trouve plusieurs candidats, et je remarque un certain clivage d'opinion qui divise les générations de pompiers sur la question des 35 heures.

Le mercredi 11 avril à 9h00, il y a une nouvelle assemblée générale au centre de secours Jacques Vion. Son objectif est la présentation de l'état d'avancement de la négociation des 35 heures. Un vote est effectué au sujet de la stratégie à suivre dans l'avenir. Tous les

sapeurs des autres casernes du département n'étant pas présents, les urnes sont ensuite transportées pour leur permettre de voter. Ma présence ne surprend plus personne, mais à nouveau l'assemblée générale fait monter la pression et les discussions ne se font pas attendre. »

La présence du sociologue sur le terrain d'enquête est importante même s'il ne mène pas d'entretiens. Cette présence lui permet certes de se familiariser avec les enquêtés, les lieux, les temporalités, les pratiques, on encore d'observer, prendre des notes... Mais elle permet aussi de saisir des opportunités rares, comme la prise de contact avec un interlocuteur clé qu'il aurait été difficile de joindre autrement, soit parce qu'on n'aurait pas pensé à lui, soit parce qu'il n'aurait pas accepté de nous voir... Le hasard de la rencontre est en effet parfois le seul moyen d'obtenir des informations particulièrement intéressantes.

Journal de terrain (extraits)

« Le jeudi 19 avril, je me rends au centre de secours Lournon pour un rendez-vous pris à la dernière assemblée générale avec le lieutenant de la caserne de Ramonville, membre de l'intersyndicale, le seul officier ayant accepté de me parler. Il est en pleine réunion imprévue, mais il me consacre tout de même un peu de son temps pour un entretien. Je rencontre par la suite l'auteur de photos de manifestations que je vois affichées dans le garage, il accepte de me prêter ses négatifs et de me livrer son témoignage. Inspiré par mon interlocuteur, je me mets moi-même à prendre des photos les jours qui suivent, cela ne semble déranger personne. »

Puis, au cours de l'enquête, la situation observée (grève des pompiers) continue d'évoluer. L'enquêteur essaie de se tenir au courant de toutes les évolutions importantes, il participe aux différentes assemblées générales, délibérations, discussions, et restera en contact avec les pompiers jusqu'à la fin de leur action collective.

Journal de terrain (extraits)

« Le vendredi 27 avril, j'apprends à la radio que la négociation entre le président du conseil général et l'intersyndicale des pompiers, via la médiation, s'est soldée par un échec. Les pompiers arrêtent la grève, contrairement à la décision votée en assemblée générale. Les sapeurs pompiers professionnels promettent néanmoins de mener des actions publiques ponctuelles. Je constate le soir même, en passant devant la caserne Jacques Vion, que les slogans et toutes les inscriptions de revendication avaient disparu des véhicules de secours et des portails. »

Que nous apprennent ces extraits de journal d'enquête ? Tout d'abord, notre enquête de terrain a été difficile. Car il a fallu "entrer dans l'intimité" des enquêtés. Nous avons non seulement dû nous faire accepter par les pompiers, c'est-à-dire passer outre les barrières, la méfiance et la suspicion qu'ils avaient envers nous. Mais il a aussi fallu devenir "proches",

gagner leur confiance, s'inscrire dans une démarche de compréhension de leur position et de leurs préoccupations, afin qu'un climat de confiance leur permette de mettre à plat leurs manières de voir les événements, la grève, la négociation des 35 heures, leur métier, et de nous les confier sans retenue.

Par ailleurs, cette enquête montre qu'il y a une différence entre ce que l'on peut dire dans un entretien et ce que montre l'observation. Pour "pénétrer" dans le monde des pompiers, et le comprendre, nous avons dû devenir "quelqu'un de l'intérieur". Nous avons été acceptés dans les casernes, et même intégrés aux agents, mais nous avons aussi acquis un certain pouvoir, un droit de présence, et un droit d'expression, au sein d'un groupe professionnel apparemment clos.

Les pompiers forment un groupe professionnel *à part*, fonctionnant sur le mode clanique. Cette distinction professionnelle a selon nous été exacerbée par le conflit provoqué par la négociation du temps de travail. Nous sommes apparus comme des ennemis potentiels, et des rumeurs ont couru sur nous. Au fond, nous avons dû faire preuve de "sang-froid", car nous sommes entrés dans un espace "privé" à un moment difficile.

Par ailleurs, les données que nous avons recueillies lors de notre enquête sont partielles, car les représentants des *employeurs* des pompiers n'ont pas accepté de nous recevoir. Nos différentes demandes par courrier ou par téléphone ont reçu des réponses négatives, avec bien souvent une explication fondée sur le manque de temps pour nous rencontrer. Nous avons donc choisi de poursuivre notre étude malgré cette absence d'analyse de la position de l'employeur, les données récoltées auprès des *employés* nous ont paru suffisantes pour une première analyse. Notre analyse de ce refus porte sur les relations professionnelles particulièrement tendues chez les pompiers. L'employeur n'a pas voulu prendre le risque d'une modification des relations sociales que notre démarche aurait pu signifier. Le chercheur en sociologie constitue une partie tierce dans cette négociation.

1.3.4. Les méthodes : entretiens, observations, étude de documents

Dans la négociation de la réduction du temps de travail dans le cadre de la loi Aubry, les pompiers de Toulouse ont constitué un terrain de recherche favorable à la récolte de divers matériaux d'étude.

Notre étude repose sur l'analyse d'une vingtaine d'entretiens réalisés auprès des acteurs, ainsi que sur des observations faites lors de diverses réunions¹²⁵. Notre analyse s'efforce d'éviter ce que Demazière et Dubar (1997)¹²⁶ nomment « la posture illustrative et la posture restitutive ». Afin d'éviter cet écueil, nous avons mis en place une observation participante, qui permet en quelque sorte à l'enquêteur de "vivre" les faits énoncés, en passant du temps avec les pompiers sur leur lieu de travail et de vie : la caserne.

L'ensemble des acteurs n'est pas traité dans la présente étude, mais uniquement ceux qui sont à l'intérieur du cercle de l'organisation en tant qu'exécutants. Sont donc exclus le ou les employeurs, et les pompiers administratifs.

Notre terrain se fonde essentiellement sur des entretiens semi-directifs (Bourdieu, 1982)¹²⁷ et des observations participantes effectuées dans des centres de secours de l'agglomération toulousaine. Nous avons effectué une observation participante d'une quinzaine de jours entre le 30 mars et le 20 avril 2001, pendant laquelle des visites quotidiennes des casernes ont été effectuées. Ces visites ont permis de faire les entretiens et les observations, durant des périodes garde des pompiers et des assemblées générales de personnel.

Les données

Nous avons mené vingt entretiens avec les pompiers qui ont duré entre 40 et 75 minutes chacun. Ces entretiens ont tous été intégralement retranscrits et analysés. L'analyse a consisté à relever des extraits *pertinents*, puis à les classer dans une *grille d'analyse* qui a été préalablement construite grâce à un entretien exploratoire. Des photos des manifestations publiques des pompiers au sujet des 35 heures ont été fournies par un des agents enquêtés, et nous avons pris des clichés supplémentaires au cours des observations. Par ailleurs, nous avons eu accès à plusieurs documents utilisés par l'intersyndicale des pompiers au cours de ses réflexions, négociations, et revendications. Afin de limiter l'étendue de notre analyse, nous avons choisi d'interroger des sapeurs pompiers hommes (majoritaires), professionnels (non volontaires), et opérationnels (non administratifs). Il faut remarquer que les deux centres de secours où nous avons effectué notre enquête (centre-ville de Toulouse), sont des centres dont le personnel est considéré *plutôt âgé* par rapport à la moyenne nationale. Plusieurs assemblées générales (vendredi 6 avril 2001, et mercredi 11 avril 2001) ont également été

¹²⁵ Ce type d'observation permet de saisir le rôle joué par les différents acteurs les uns par rapport aux autres. Assister à des réunions de groupe permet d'avoir une connaissance de l'enquête autrement que par l'entretien. Voir Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne.*, Minuit, 1973.

¹²⁶ Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques.*, Nathan, 1997.

¹²⁷ Bourdieu P., *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques.*, Fayard, 1982.

enregistrées dans le gymnase de l'un de ces centres de secours, nous en utilisons certains extraits dans notre analyse.

1.4. Lignes de recherche

1.4.1. Les législations professionnelles en vigueur ne sont pas adaptées

Nous parlons parfois de la négociation des 35 heures des pompiers en termes de "réussite" ou "d'échec". Mais ces formulations, pratiques, sont en réalité trop simplistes, car elles font plutôt allusion à l'issue de la négociation, c'est-à-dire au rapport de négociation collective. On peut en effet parler de "l'échec" de ce rapport puisque les pompiers n'ont pas trouvé d'accord avec leur employeur au sujet de la réduction de leur temps de travail. Mais la négociation est "une réussite", car elle a bien eu lieu, même si les formes qu'elle a prises ont été diverses. Nous avons effectivement observé des échanges entre les pompiers et leur employeur, et ces échanges sont tout à fait révélateurs des types de relations professionnelles manifestes dans ce corps de métiers.

Notre analyse porte donc sur le fait que cette négociation fut accompagnée d'un conflit constant entre les agents et leur employeur. Au bout d'un certain temps, le conflit a même pris la place des 35 heures au centre des discussions entre pompiers. Nous avons eu l'impression que ce conflit n'était pas directement le résultat de la négociation, mais plutôt que la négociation a représenté un prétexte pour manifester un "malaise" professionnel latent. Or, l'enquête montre qu'environ 7 pompiers sur 10 ne rentrent pas dans une logique de plainte, et ne mettent pas l'accent sur les "malaises" du métier. C'est seulement le cas d'une partie d'entre eux, environ 3 sur 10, que l'on peut identifier par tranches d'âges, souvent les plus élevées. Nous avons donc provisoirement mis de côté l'explication du conflit par l'expression d'un malaise professionnel.

Dans ce cas, pourquoi la *négociation* des 35 heures a-t-elle provoqué un tel conflit chez les pompiers ? Notre première piste est que **c'est moins le nombre ou l'organisation des heures effectuées que la nature même du travail qui pose problème**. C'est moins le temps de travail, que l'évolution du métier, que l'identité des hommes au travail, qui provoque le conflit. C'est l'évacuation du contenu de l'activité qui provoque le conflit, plutôt qu'un mécontentement vis-à-vis d'un *statut de fonctionnariat* auquel les 35 heures ne seraient pas accordées. L'activité de travail constitue en ce sens, bien souvent, une limite bien réelle à la

négociation, car c'est l'objet "invisible" ou "silencieux". Au fond, cette négociation questionne *les termes de la codification du travail*. Au sein de l'organisation professionnelle des pompiers (du département étudié), les parties prenantes sont en accords pour considérer que la négociation des 35 heures, et son issue, sont "conformes aux procédures légales". Or les représentants des "agents"¹²⁸ maintiennent qu'ils sont *insatisfaits* à l'issue de la négociation. Notre première ligne de recherche propose donc de voir les conflits et insatisfactions de la négociation comme liés à la spécificité du métier et à la manière de l'aborder. Autrement dit, les difficultés de cette négociation peuvent s'expliquer par son inadaptation à la situation, à la spécificité de l'activité de pompier, et à l'expression concrète des relations professionnelles qui y existent.

1.4.2. La négociation nécessite l'intégration des "valeurs" du métier

Notre étude de l'univers des pompiers montre qu'ils ont une *vocation professionnelle* marquée (Weber, 1971¹²⁹). Cette identité influence leur rapport au temps de travail. Il est fréquent qu'un métier en particulier (infirmier, policier, instituteur...) soit lié à une organisation temporelle particulière. Peut-être peut-on même parler de l'existence d'une certaine forme *d'identité temporelle de travail* des pompiers. Traitant de la différence parfois faite entre "bonne" et "mauvaise" fatigue, Lorient (2000)¹³⁰ s'est intéressé, entre autres, au rapport qui existe entre une organisation temporelle de travail et son influence sur la construction de l'identité, subjective, des professionnels. Avec le cas des infirmières, il analyse ainsi la manière dont cette interaction entre identité et pratiques professionnelles permet de légitimer des actions, comportements, et autres revendications liés au travail. Le cas des pompiers nous permet d'approfondir cette idée selon laquelle « on est pompier parce qu'on travail de telles manières, et surtout à tels moments ».

En effet, l'identité professionnelle (Dubar, 1996)¹³¹ se constitue fondamentalement par ce que l'on peut appeler les "valeurs professionnelles", c'est-à-dire l'ensemble des éléments concrets et idéologiques qui constituent une activité : par exemple les directives, les missions, les équipements, ou encore les motivations, les implications... Donc leur rapport au temps de travail est déterminé par les valeurs professionnelles des pompiers. Or, une partie importante de l'activité professionnelle a été *occultée* dans les débats de la négociation : le contenu de

¹²⁸ "agents" est utilisé ici entre guillemets pour faire la différence avec la direction des pompiers.

¹²⁹ Weber M., *Economie et société*, Plon 1971.

¹³⁰ Lorient M., *Le temps de la fatigue*, Ed. Anthropos, 2000.

¹³¹ Dubar C., *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles.*, Armand Colin, 1996.

l'activité, c'est-à-dire la nature, la durée, l'organisation, ou encore la portée des actions, des tâches à prendre en charge.

Autrement dit, *le travail* en tant qu'activité concrète, en terme de taches ou de missions à accomplir, a été mis de côté dans la négociation des 35 heures des pompiers. Les débats ont concerné des questions de mesure du temps de travail, de calculs mathématiques de jours de travail à l'année, d'heures maximales hebdomadaires, de nombre de pompiers à embaucher pour maintenir les volumes d'équipes, et autres. Mais il n'a jamais été question du contenu et de la valeur des différentes missions qui sont prises en charges par les pompiers, en terme de rémunération, ou de risques, ou encore d'impact psychologique. La négociation des 35 heures des pompiers s'est déroulée comme si la valeur intrinsèque de leur travail en pratique n'était pas un problème, comme si la question était déjà résolue. Les pompiers traitent l'évaluation de la valeur de leur travail, en d'autres termes que sa durée dans le temps, comme si elle n'était pas au cœur du problème. Nous avons alors pensé, après la réalisation de l'enquête et de son analyse, que peut-être, les pompiers n'ont pas abordé ces questions, car ils ne voient pas de raison de remettre en cause la valeur fondamentale de leur travail. Cela signifie, selon nous, que les pompiers pensent que leur travail est "justement" évalué. Alors pourquoi une négociation aussi conflictuelle ?

Si les agents pensent globalement que leur travail est "justement évalué", cette idée n'est pas explicitée de la sorte, et chaque agent la conçoit à sa manière. De même que leur employeur qui a, lui aussi, son propre point de vue sur ce sujet.

« Un Colonel a mis le feu aux poudres. Il a dit que par une étude fine de sa part, il a trouvé qu'un sapeur pompier ne fait pas plus de deux heures de travail effectif par jour. », (un Sergent, 35-40 ans).

Les débats de leurs 35 heures souffrent alors de plusieurs flous. Car plusieurs questions, ou notions, a priori étrangères au temps de travail, sont venues se greffer aux discussions de façon désordonnée : *« nous sommes bien lotis, mais les 35 heures sont quand même un droit... », « c'est l'occasion d'avoir un peu de reconnaissance... », « il nous manque des effectifs... », « on est fatigués... »,* et autres.

Mais au fond, ces différentes argumentations ne sont pas si "étrangères" aux 35 heures qu'il n'y paraît. Puisqu'il s'agit de l'expression, floue et désorganisée, d'une volonté de traiter de la valeur concrète de l'activité professionnelle : droit du travail, reconnaissance professionnelle, organisation de l'activité, pénibilité, et autres. Donc finalement, sans le savoir, les pompiers

ont en réalité cherché à mettre l'évaluation de la valeur de leur travail au cœur de la négociation 35 heures.

Notre seconde ligne de recherche suppose donc que la négociation nécessite l'intégration des valeurs du métier. Mais la question est : **comment négocier le temps sans oublier le travail ?**

2. La négociation des 35 heures des pompiers de Toulouse

« Chiffrage des emplois et déchiffrage du travail »

2.1. Territoires et acteurs de l'action collective

2.1.1. Du national au local : la multiplicité des territoires de la négociation

À l'origine de cette négociation, autour des modalités d'application de la réduction du temps de travail des pompiers, il y a une indication émanant de leur employeur, le conseil général. Il propose aux pompiers d'appliquer les 35 heures en réduisant le nombre de jours de travail à l'année et en recrutant un certain nombre de nouveaux agents. Des chiffres, élaborés avec l'état-major des pompiers du département, sont présentés, mais moins comme des propositions discutables, que des directives nouvelles de travail, à appliquer. Jusque-là, les pompiers ne sont pas en phase de négociation ni de conflit.

Certains responsables syndicaux du département se penchent alors sur ses chiffres, et ils ne leur conviennent pas. Rapidement, ils convoquent les agents, et votent la mise en place d'une procédure de négociation et la constitution d'une "intersyndicale". C'est à ce moment précis que la phase de négociation est enclenchée, car c'est le moment où un premier échange est engagé entre employeur et pompiers. Les responsables syndicaux formulent donc leur désaccord à l'attention du conseil général et demandent à être reçus par son président. C'est à ce moment que la situation des pompiers devient conflictuelle, car le président refuse de les recevoir. Il ne s'attendait vraisemblablement pas à ce que les pompiers remettent en question ce qu'il avait lui-même envisagé comme une directive de travail. Les pompiers choisissent alors d'exercer leur droit de grève. Le conflit va durer. La grève s'étale sur plus de cinq semaines, et sera accompagnée de plusieurs actions publiques spectaculaires.

Dans le déroulement de ces faits, on voit bien comment l'application des 35 heures, leur négociation, et le conflit qu'elles suscitent, fluctuent, entre plusieurs échelles territoriales. La loi est nationale, mais pour les pompiers, son application est départementale, car chaque département en choisit les modalités, en fonction de son organisation propre. Quand le Conseil général élabore un premier plan d'application avec l'état major des pompiers, nous passons de l'échelle nationale, avec la loi Aubry, à l'échelle départementale, avec son application chez les pompiers. Puis, lorsque les pompiers votent la constitution d'une intersyndicale, nous passons de l'échelle départementale à l'échelle locale, car les assemblées générales des pompiers sont organisées à Toulouse, préfecture de la Haute-Garonne¹³². Avec l'intersyndicale, la négociation se fait au nom de tout le département, mais à l'échelle locale. Les négociations oscillent ainsi entre le local et le départemental : avec une intersyndicale et un employeur centralisés, localisés, mais qui représentent un territoire étendu (département).

Par ailleurs, dans la manière dont les pompiers conçoivent l'application des 35 heures, il y a aussi un va-et-vient continu, prégnant, entre le cadre particulier du département et la législation nationale (loi Aubry, 1998, 1999). Le motif qui a suscité le tout premier désaccord de la part des responsables syndicaux des pompiers est leur connaissance des législations professionnelles les concernant, et la volonté de les voir appliquées, comme des droits, à l'occasion de cette réduction du temps de travail. Ils veulent que les 35 heures leurs soient appliquées, mais selon des modalités qu'ils auront eux-mêmes choisies, et non pas imposées par leur employeur. Ils placent ainsi leur vision de la négociation à l'échelle nationale, mais en pratique, elle est localisée.

La loi Aubry (1998, 1999) fixe un temps de travail maximal sur l'année de 35 heures hebdomadaires en moyenne, dans la limite maximale de 48 heures hebdomadaire. Le premier problème est que les pompiers affirment travailler fréquemment au-delà de 48 heures par semaine, et que les aménagements proposés par le Conseil général ne changeront rien à cette situation, car ils n'insistent pas sur la limite hebdomadaire de 48 heures. Ils veulent donc dans un premier temps que l'employeur limite "officiellement" le temps de travail hebdomadaire, tel que l'indique la loi Aubry. Nous verrons par la suite que cette revendication va en

¹³² Les pompiers de Haute-Garonne ont voté la constitution d'une intersyndicale pour avoir un porte-parole commun et une action collective d'ensemble. Le bureau de cette intersyndicale se trouve au sein du centre de secours où nous avons commencé notre enquête (centre-ville de Toulouse).

Les assemblées générales ont lieu dans le gymnase de cette caserne, la majorité des manifestations publiques y fixent leur départ. Ce centre de secours est le plus important de l'agglomération (voir du département) en matière d'effectifs. Les missions de l'intersyndicale consistent essentiellement (1) à mener la négociation des 35 heures avec l'employeur (Conseil d'administration), (2) à être le porte-parole des agents (système de votes), et (3) à organiser et à mettre en forme les revendications collectives.

entraîner d'autres, notamment sur les équivalences horaires, mais elles sont en fait des "thèmes sous-jacents" de ce premier problème globalisant : les pompiers demandent qu'une réglementation nationale soit appliquée à l'échelle départementale, alors que leur employeur y est opposé.

En somme, la première problématique identifiable est liée à la multiplicité de niveaux de réglementation du travail des pompiers, car une telle « régulation par niveaux » (Jobert, 2002)¹³³ donne un caractère complexe et enchevêtré aux territoires et aux acteurs de la négociation 35 heures.

L'employeur des pompiers, conseil général, préfet, et hauts gradés : un acteur collectif pluriel

Les faits se déroulant dans le cadre de la fonction publique, il est difficile de définir précisément l'employeur des pompiers. De plus, l'entité décisionnaire qui s'apparente le plus à leur employeur, le conseil d'administration des pompiers, est un acteur multiple. Il se compose d'un représentant du département (le président du Conseil Général), d'un représentant de l'Etat (le Préfet), et d'un représentant des pompiers (un Colonel, le plus haut grade).

Dans le cas présent, le représentant du département fait en quelque sorte « tampon » entre l'application de la loi des 35 heures et l'organisation particulière du travail des pompiers de son département, car il doit trouver le moyen d'adapter cette directive nationale, qui vient "d'en haut", au contexte départemental des services de secours, "en bas". Le département est celui qui décide des budgets de fonctionnement des sapeurs-pompiers, c'est en quelque sorte le décideur administratif. D'après les pompiers, c'est lui qui s'apparente le plus à leur employeur, car il a la plus grande part de pouvoir de décision sur leur organisation.

Le représentant de l'Etat (le Préfet), est assimilé à un décideur exécutif des pompiers. Il est chargé de faire en sorte que les décisions prises par le conseil d'administration des pompiers soient exécutées sur le terrain. Par exemple, lorsque les pompiers du département sont dépassés par l'ampleur d'une intervention, c'est au Préfet que leur direction opérationnelle demande la mobilisation de renforts extérieurs (autres départements ou Armée). Et en dernière instance, c'est lui qui prend la décision, et la responsabilité d'une mobilisation. Le Préfet est en quelque sorte un garant de l'Etat, il porte le pouvoir exécutif au nom de la nation et il est le témoin étatique des décisions qui ont trait aux sapeurs-pompiers. Dans la négociation des 35

¹³³ Jobert A., *Les espaces de la négociation collective, branches et territoires*, Toulouse, Octarès, 2000 (2ème édition 2002).

heures des pompiers, c'est par exemple le Préfet qui, durant la grève des agents, décide avec le Président du Conseil Général du nombre de pompiers à "réquisitionner" pour le service minimum, et c'est lui qui est chargé de faire exécuter cette décision (transmission de l'ordre de perquisition aux pompiers). Son rôle et son pouvoir sur les modalités de la réduction du temps de travail sont finalement assez limités, mais sa présence à la table du conseil d'administration, en tant que représentant de l'Etat, est indispensable pour la conformité de la procédure de négociation.

Quant au représentant des pompiers, le Colonel (chef départemental des pompiers), il est présent au conseil d'administration en tant que conseiller technique. Il est par exemple chargé de faire un compte rendu sur le fonctionnement concret de l'organisation des services de secours. Ou encore, il centralise et expose les différents besoins techniques (matériel, effectifs) des pompiers du département auprès du conseil d'administration pour l'obtention des budgets nécessaires. Il est en somme le lien entre les décideurs administratifs et le terrain opérationnel des pompiers. Dans la négociation des 35 heures, ce pompier gradé ne va pas jouer de rôle particulier, car son pouvoir est limité. Il participe tout au plus aux différents calculs mathématiques, de nombres de gardes annuelles et de nombres de pompiers à recruter, qui entourent les échanges entre le Président du Conseil Général et l'intersyndicale des pompiers.

« C'est un peu la particularité de notre conseil d'administration : les pompiers n'ont pas droit à la parole puisque c'est le département qui décide des budgets ; nous, on n'est que des conseillers techniques. C'est pour ça qu'en ce moment, nos supérieurs, notamment notre chef de corps, le Colonel, ne peut rien dire », (un Sergent, 35-40 ans).

Le conseil d'administration des pompiers se compose donc de "responsables" aussi divers qu'importants. Cette organisation et le rôle que joue chacun de ses membres montrent comment il est difficile pour cette entité ("employeur") de se construire en tant qu'acteur collectif dans la négociation des 35 heures des pompiers. Par ailleurs, ce schéma problématique n'est pas un cas isolé, car les pompiers toulousains et leur employeur "négocient" uniquement les 35 heures en Haute-Garonne, ce qui ne permet pas de mutualiser ce processus avec d'autres départements. Chaque département s'organise de manière autonome, alors des difficultés communes sont identifiables.

2.1.2. La difficulté de construire une action commune : les acteurs "concrets" de la négociation

Les pompiers opérationnels et leurs organisations représentatives : un acteur collectif composite

Les pompiers toulousains soulignent qu'ils bénéficient d'un droit d'expression plus important par rapport à plusieurs régions de France : ils considèrent cela comme un privilège. Leur porte-parole dans la négociation des 35 heures est une "intersyndicale". C'est une *organisation* mise en place par les syndicats de pompiers à cette occasion le 8 février 2001 - C.G.T., F.O, les Autonomes, et une coordination indépendante (*cf. extrait d'entretien qui suit*)-. Avec plusieurs actions collectives à leur actif, notamment en 1990, c'est la première fois en 2001 que les syndicats toulousains de pompiers s'unissent.

« Donc l'intersyndicale, il y a la CGT, FO, les Autonomes et la coordination. La coordination c'est le mouvement des pompiers qui ont mis le Président du conseil général au tribunal. Donc ça fait un autre syndicat, [...]Et maintenant l'intersyndicale représente tout le monde , non syndiqués et syndiqués [...]Là, on a vraiment une force qui nous représente, et sans une bannière de syndicat. », (un Sergent, 35-40 ans).

Pourquoi cette première ? Soit les syndicats de pompiers ont évolué dans le temps de façon à pouvoir unir leurs actions si nécessaire, soit la négociation des 35 heures a constitué une raison suffisamment importante pour "mettre de côté" les différences politiques. Avec cette "intersyndicale", la construction d'un acteur collectif semble plus évidente du côté des employés, mais leurs revendications mettent néanmoins en évidence des oppositions internes.

2.1.3. Les revendications de la négociation

Selon la loi Aubry (1998, 1999), l'objectif de la réduction du temps de travail est triple : la lutte contre le chômage par la création d'emplois, davantage de flexibilité du temps de travail, et l'augmentation du temps libre avec maintien du pouvoir d'achat pour les salariés. Comment ces objectifs s'inscrivent-ils dans la négociation des pompiers ? On peut identifier deux types de revendications chez les pompiers : des revendications d'ordre général, sur lesquelles la majorité des agents est en accord, et des revendications spécifiques, sur lesquelles ils sont plus

divisés. Les revendications générales touchent notamment à l'augmentation des effectifs, et l'augmentation du temps libre.

Des revendications sur l'emploi

L'opinion est plutôt unanime chez les enquêtés : les pompiers enquêtés soulignent que les effectifs sont trop restreints et vieillissants. En fait, les effectifs semblent diminuer avec une baisse d'environ un cinquième en cinq ans. Cela est essentiellement dû au non-remplacement des départs à la retraite. La question de la pyramide des âges des agents pose de plus la question de la sécurité au travail. La qualité du service de secours et d'incendie peut être influencée par une insuffisance d'effectif, ou par la condition physique des agents. Les pompiers voient donc, à travers la loi Aubry, une éventuelle solution à cet inconvénient.

« [...] les départs à la retraite jusqu'en 2005, il va y en avoir encore plus. D'autant qu'ici, en Haute-Garonne, c'est terrible le nombre qu'il y a. Parce qu'on a un corps très vieux. [...] mais on n'est pas sûr que l'embauche arrive. [...] quand je suis arrivé il y a cinq ans, on était 32 ou 35 sur les gardes. Aujourd'hui, on est 28 ou 29, et le travail c'est le même. [...] Et comme on a un corps vieillissant, on a de plus en plus de gens qui s'en vont hors rang¹³⁴ parce qu'ils ne sont plus capables d'assurer leur travail du fait de l'indisponibilité physique. Alors, ils sont toujours comptés dans les effectifs, mais dans les camions, ils n'y sont plus. », (un Sous-officier, 35-40 ans).

Davantage de temps libre

Selon l'ensemble des agents, l'augmentation du temps libre permettrait d'améliorer la qualité de leur travail, grâce aux temps de repos. Ils mettent en avant l'organisation de leur temps de travail comme un inconvénient du fait des gardes en continu. Ils proposent une réduction de la durée des gardes, et une augmentation des jours de repos.

« [...] 24heures de garde, c'est physiquement et surtout psychologiquement épuisant. Les rythmes de sommeil déstructurés sont fatigants et la fatigue s'accumule. Cela se ressent à travers la motivation et dans une intervention de longue durée. Ce serait bien d'avoir plus de repos, par exemple cinq jours de suite par mois. », (un homme de rang, 25-30 ans).

Mais le problème est qu'un certain nombre de pompiers, environs un sur deux, ne sont pas pour une réduction de la durée des gardes. Cette option les obligerait en effet à se rendre plus souvent à leur lieu de travail, et à passer moins de temps en continu dans leur cadre privé entre deux prises de gardes.

¹³⁴ Postes "non risqués" (administratifs, entretien...).

Cependant, lorsqu'on les interroge sur l'utilité du temps libre dégagé par 35 heures, ils abordent en premier lieu le thème de la famille. Davantage de temps à passer dans le cadre familial serait en effet « bienvenu ». Cela leur permettrait en fait de compenser des absences longues et répétées. Et cette revendication est soulignée par le bas âge des enfants.

« Aujourd'hui, j'ai une femme et un enfant de deux ans et demi. Et pendant 24 heures, ils ne me voient pas, surtout mon gamin... pendant les gardes de 24 heures, mon gamin me manque. », (un Sergent, 30-35 ans).

Puis les agents abordent le thème des loisirs. La réduction du temps de travail serait pour eux l'occasion de bénéficier de davantage de temps *pour soi*.

« [...] avoir davantage de temps à passer à la maison, à bricoler, m'occuper de mon jardin, garder mes petites habitudes. », (un Caporal-chef, 40-45 ans).

Ce temps des loisirs n'est pas "sacrifié" par les pompiers. Ils trouvent des moments pour pratiquer leurs activités extra-professionnelles. Mais cela implique bien souvent de "sacrifier" d'autres temporalités, comme celle du repos. Ce qui pose certaines questions sur la "mesure" du temps de travail des sapeurs-pompiers (Vatin, 2003)¹³⁵.

« Je viens de dormir une heure et demain matin, à sept heures, cela fera 96 heures que je suis de garde, car j'ai remplacé un collègue qui me remplacera dimanche, parce que j'encadre une équipe de jeunes joueurs de rugby junior. », (un Sous-officier, 45-50 ans).

¹³⁵ Bidet A., Boutet M., Le Bianic T., Fleury O., Palazzo C., Rot G. et Vatin F., Le sens de la MESURE. Manifeste pour l'Économie en Sociologie : Usage de soi, Rationalisation et Esthétique au travail (chantier), *Terrains & Travaux* 2003/1, N° 4, p. 207-214 :

« ...on ne saurait concevoir la "production" sans rapport à une économie naturelle, et cela dans un double sens. La production est d'abord un rapport opératoire de l'homme avec son milieu [...] la production n'engage pas que l'*homo œconomicus*, c'est à dire l'homme reconstruit à la mesure de la théorie économique. Car c'est l'homme tout entier qui s'engage dans la production, avec son « économie animale » (sa physiologie) et son économie psychique. On laissera au physiologiste, au psychologue, à l'ergonome, au sociologue, le soin de gérer ces dimensions du problème. Ils construiront alors leurs propres métriques, leurs propres mises en ordre, en chiffres, en formules. [...] avant d'être saisi par une métrique, marchande ou non, le travail est d'abord une pratique jamais pleinement réductible à la mesure par laquelle on la pense. »

Voir aussi :

- Vatin F., *Le lait et la raison marchande, essais de sociologie économique*, PUR, Rennes, 1996 :

« François Vatin inaugure aussi à travers cet ouvrage une nouvelle approche de la rationalité instrumentale en insistant sur le contenu à donner à cette rationalité. En effet, la rationalité, même instrumentale, ne calcule pas à vide mais nécessite de définir au préalable ce que l'on compte. En insistant sur le sens de la "Mesure", François Vatin signale la nécessité de toujours prendre en compte ce que les *homini oeconomici* oublient de calculer, de valoriser. », (Étienne Nouguez, Allocataire-Moniteur à l'Université de Paris X Nanterre, septembre 2003).

- Vatin F., "L'impossible mesure du travail de pensée" in François Hubault (éd.), *Quand travailler, c'est penser*, Toulouse, Octares, 2001.

D'autres types de revendications, plus nombreuses que les revendications générales, divisent les pompiers en petits collectifs, alternatifs. Ces groupes ne sont pas visibles dans leur action collective dans la négociation des 35 heures, car leur parole est portée par une intersyndicale, commune à tous, nommée par un vote. Or notre enquête met en évidence des divisions internes sur des revendications telles que le salaire, l'organisation du temps de travail, ou bien même la réduction du temps de travail dans son ensemble.

Des revendications différentes selon le statut ou l'âge des agents

Cependant, les divisions entre pompiers ne sont pas uniquement liées à la loi Aubry, elles ont quasiment toujours existé. Par définition, le corps professionnel des pompiers est constitué de plusieurs statuts différents, verticalement (grades) et horizontalement (professionnels, volontaires, administratifs, opérationnels). Ce type de division se retrouve dans l'action collective des 35 heures. Nous relevons par exemple certaines différences entre les pompiers opérationnels, administratifs, officiers, et non-officiers, au niveau de leur engagement dans cette action. Les officiers, représentés par le S.N.O.S.P. (Syndicat National des Officiers Sapeurs Pompiers), ont choisi de ne pas participer au débat des 35 heures, pour différentes raisons. Il s'agit d'une première division en terme de statuts.

« [...] les opérationnels n'apprécient pas le manque de solidarité du S.N.O.S.P. [...] en fait on nous a fait des insinuations sur l'impact que la grève pourrait avoir sur notre avancement en grade, ou sur notre temps libre par exemple. Cela déstabilise certains officiers. Oui, les pressions de la hiérarchie existent. », (un Officier, 40-45 ans).

Par ailleurs, dans la construction d'une action collective commune, les pompiers rencontrent des difficultés qui sont liées aux différences de classes d'âges des agents. Certains agents d'âge "moyen" (30-35 ans) tiennent les mêmes propos que les plus jeunes, qui ne voient pas d'utilité impérative dans l'application des 35 heures chez les pompiers.

« [...] je n'ai rien à reprocher à ce que l'on ait 24 heures de garde et 48 heures de repos, c'est une chance que beaucoup de départements n'ont pas. », (un Caporal-chef, 30-35 ans)

« Moi, je ne veux pas travailler 12 ou 8 heures, je veux continuer à travailler 24 heures... », (un Sergent, 30-35 ans).

Et les plus jeunes sont dans l'ensemble satisfaits de leurs conditions de travail.

« [...] 48 heures de garde, ça se fait facilement. C'est un rythme qui me convient très bien. », (un homme de rang, 20-25 ans).

En fait, le rapport des pompiers à leur temps de travail dépend fortement de leur âge : plus ils sont âgés, plus ils font allusion aux temps de repos. Et plus ils sont jeunes, plus ils sont indifférents à la réduction du temps de travail. Les jeunes agents, c'est à dire ayant entre 20 et 30 ans, affirment ne pas particulièrement éprouver de contraintes physiques dans leur métier et selon eux, malgré la dureté des interventions. Ils estiment avoir choisi un métier dont ils connaissaient les inconvénients, et ils ne sont pas déçus des avantages d'une activité professionnelle qu'ils imaginent davantage comme une passion que comme un moyen de subsistance. Ils ont donc paru être les plus satisfaits par leur métier, et les moins intéressés par la négociation ou les 35 heures en général. À cause de leur manque d'expérience, les jeunes conçoivent leur temps de travail comme formateur. Une réduction de ce temps pourrait donc retarder leur formation. Ceux qui ont au moins 40 ans, les "anciens", affirment plutôt qu'ils souffrent d'une certaine usure physique, ils seraient alors les premiers gagnants des 35 heures avec davantage de repos.

Les salaires

Les pompiers revendiquent aussi la revalorisation de leur rémunération. Ils affirment que « le taux horaire » est trop faible par rapport à la valeur de leur activité, et parlent d'injustice. Ils expliquent que leur salaire est « précaire », car constitué en grande partie de primes. Ils ajoutent de plus qu'ils ne bénéficient pas de majoration salariale pour « périodes exceptionnelles », c'est-à-dire les périodes de travail qui sont habituellement majorées pour les salariés (nuits, week-ends, jours fériés...).

« [...] presque la moitié de notre salaire est constitué par des primes. Et qui dit prime, déjà c'est impossible, et ça ne compte pas pour la retraite [...]. Donc nous sommes payés 38 balles de l'heure, de jour comme de nuit, un 31 décembre comme un jour de Noël, un jour de Pâques, un dimanche ou un jour férié, peu importe [...] 57 heures 30 par semaine, payée 39 heures. », (un Sergent, 30-35 ans).

Mais tous les pompiers ne partagent pas ce type de revendication. Les agents de classe d'âge moyenne (30-35 ans) en traitent avec davantage de modération. Quand on les interroge sur le sujet, ils parlent d'abord de motivation et de vocation professionnelles. Puis, après réflexion, ils ajoutent généralement que le problème des salaires est plutôt une question de comptabilisation des heures de travail, qu'une question de taux horaire. Néanmoins, s'ils parlent des salaires, c'est surtout pour préciser qu'il s'agit d'un problème d'organisation temporelle. Ils sont en fait essentiellement sensibles au thème des équivalences horaires.

Quant aux pompiers les plus jeunes, ils semblent assez peu adhérer aux revendications concernant la revalorisation des salaires.

« *Oui, je pense que l'on est bien payé, et c'est normal parce qu'on prend des risques.* », (un homme de rang, 20-25 ans).

Les équivalences horaires : « une heure payée pour une heure travaillée »

Le temps de travail des pompiers est traité de manière spécifique, car il est basé sur un système de calcul par "équivalences". Sur les 24 heures de *disponibilité*¹³⁶ (de garde), la rémunération des agents¹³⁷ suit deux calculs différents : les 8 premières heures sont rémunérées en *heures pleines*, c'est-à-dire à plein taux. Mais les 16 heures suivantes sont rémunérées par *équivalences*, à taux partiel : une heure est rémunérée 40 minutes, soit un tiers de moins. Selon les responsables syndicaux des pompiers, la législation¹³⁸ se fonde sur le caractère discontinu de l'activité professionnelle. Les interventions ne sont pas continues, or les agents dénoncent ce système de calcul en soulignant que durant les gardes, ils offrent une disponibilité continue sur 24 heures dans l'enceinte du centre de secours.

« *Nous sommes dans l'enceinte, à la disposition du poste de garde. Donc, c'est du travail effectif. Et eux ils nous disent : "Non, du moment que vous êtes en train de discuter ou devant la télévision à partir de 18 heures - puisque notre travail effectif se termine à 18 heures - , vous ne travaillez pas". Oui, mais on n'est pas à la maison, on n'est pas avec nos enfants, nos femmes sont loin. Alors, ils ne veulent pas nous compter tout le temps que nous passons en caserne, et préfèrent nous le compter en équivalences.* », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

En théorie, les pompiers mettent en avant qu'ils sont prêts à faire tous les *sacrifices* pour voir la loi appliquée. Mais sur le terrain, des différences d'opinions se manifestent, notamment au niveau de la limitation à 48 heures du travail hebdomadaire¹³⁹. Certains affirment que cette clause leur ôterait une grande partie de leur liberté de gestion des plannings. Les pompiers semblent assez unis dans les fins de l'action collective, mais moins dans les moyens.

« *Il y en a qui ont peur de perdre certains avantages. Si on fait les 48 heures hebdomadaires maximum, ça fait qu'on ne pourra pas travailler plus. Or avec les remplacements, il y en a qui travaillent cinq jours de 24 heures d'affilés. Et après ils s'en vont, pendant un mois, on ne les voit plus. Ils remplacent et ils cumulent en même temps. [...] en fait, le système est*

¹³⁶ C'est-à-dire en période de garde, que cela soit en caserne ou en intervention, toute l'année, le jour ou la nuit.

¹³⁷ Nous traitons ici spécifiquement des *opérationnels* (hommes de terrain) et non des administratifs (minorité travaillant selon des "horaires de bureau classiques").

¹³⁸ En 1978, l'accord syndical "Poher", président de l'association des maires de France, fixait des équivalences horaires précises au temps de travail des pompiers.

¹³⁹ Supiot A., *Critique du droit du travail*, P.U.F., 1994. A la question : le droit du travail ne serait-il qu'une somme superflue, voire nocive de « règles d'organisations » ? Alain Supiot réponds (p. 268) : le juriste se doit de « rappeler la raison gestionnaire à l'ordre du sujet de droit, lorsqu'elle se laisse égarer par la magie des chiffres ».

tellement mal foutu qu'on peut en faire ce qu'on veut. Et certains ont peur de perdre ça », (un Sergent, 35-40 ans).

2.1.4. Changer les règles temporelles : une question complexe

Changer les règles temporelles, vouloir par exemple que 1=1, "qu'une heure travaillée soit une heure payée", n'est pas un problème purement "comptable". La question est plus complexe qu'il n'y paraît. Il est trop simpliste de penser que les pompiers "perdent" ou "gagent" dans tel ou tel aspect de l'aménagement des 35 heures. Changer de normes de temps de travail met en effet en jeu quatre processus importants¹⁴⁰ :

(1) Nous devons nous placer dans une dimension historique de la réduction du temps de travail. Les normes temporelles du travail que nous connaissons ne sont en effet pas apparues avec simplicité, elles sont le fruit d'une histoire et d'une évolution à long terme. Jens Thoemmes (2000)¹⁴¹ insiste sur le fait que nos normes actuelles peuvent être précisément identifiables au fil de 150 ans d'histoire (1830-1980). Il identifie quatre phases essentielles dans cette évolution :

- 1891-1936 : une forte réduction de la durée hebdomadaire offerte au travail (- 25,2 heures) ;
- 1937-1966 : une période d'augmentation de la durée du travail (+ 5 heures) ;
- 1967-1983 : une période de réduction de la durée hebdomadaire de travail (- 6 heures) ;
- 1984-1995 : une période de stagnation de la durée hebdomadaire (=).

Dans la problématique des 35 heures des pompiers, il est donc avant tout question de la "dynamique des normes temporelles". Il s'agit au fond de la manière dont elles évoluent, mais aussi des impulsions qui les font exister, en terme de règles juridiques, qui les créent, et les fonds appliquer -organismes de contrôle tels que l'inspection du travail (Grossin, 1992)¹⁴².

(2) Ensuite, ce problème implique une dimension cognitive. Il s'agit en effet de la remise en cause d'une convention établie. Dans la mise en place de la réduction du temps de travail des pompiers, c'est " le changement de convention" qui est en jeu.

¹⁴⁰ Sur les suggestions de Gilbert de Terssac, juillet 2008.

¹⁴¹ Thoemmes Jens, *Vers la fin du temps de travail ?*, P.U.F., 2000.

¹⁴² Grossin W., *La création de l'inspection du travail*. Paris : L'Harmattan, 1992.

Avec "l'abandon" d'un système de fonctionnement (39 heures), nous avons à faire à la déconstruction d'un référentiel temporel donné (De Terssac et Tremblay, 2000)¹⁴³. Les acteurs doivent faire le deuil de cet ancien système. Puis la mise en place des nouvelles dispositions (35 heures) est aussi importante, car le "renouveau" impose aux acteurs de reconstruire leurs significations, interprétations, représentations, images temporelles. Or, ce constat touche à un type de questionnement assez connu en sociologie du travail et en ergonomie : qu'est-ce que travailler (Supiot, 1994)¹⁴⁴ ?

- D'un côté, le temps de travail est une durée "réservée" à l'employeur, durant laquelle on n'est pas libre de ses actes. La définition légale indique : « la durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles »¹⁴⁵.
- Mais cette conception est discutable : le temps de travail est une durée durant laquelle on agit. Il faut y accomplir des actions en gérant son temps.
- Or, comme pour les pompiers, le temps de travail peut aussi être un temps d'attente, de réflexion, de vigilance (Vatin, 2001)¹⁴⁶. La « subordination à l'employeur » prend alors une dimension différente, dépassant les limites du « temps mis à disposition ». Le cas des pompiers alimente la question mise en débat par Veltz (2000)¹⁴⁷ : la mesure de la valeur travail par la durée telle que nous la connaissons est-elle encore efficace, et légitime ?

(3) La question s'inscrit dans une dimension normative. Comment et pourquoi fixer telle ou telle nouvelle norme temporelle pour les sapeurs-pompiers. Le débat entre les sapeurs-pompiers et leur employeur est long, et les échanges s'apparentent plus à du "marchandage" qu'à de la négociation. On propose d'échanger des jours de congé contre des embauches supplémentaires, on coupe la poire en deux sur la réduction du nombre annuel de jours de garde... Ce type de négociation nous questionne sur le sens profond, la signification du changement de convention et

¹⁴³ Terssac G. (de), Tremblay D.-G. (sous la dir. de), *Où va le temps de travail ?*, Octarès Editions, 2000.

¹⁴⁴ Supiot A., *Critique du droit du travail*, P.U.F., 1994.

¹⁴⁵ Code du Travail, article L212-4.

¹⁴⁶ Vatin F., "L'impossible mesure du travail de pensée" in *François Hubault (éd.), Quand travailler, c'est penser*, Toulouse, Octares, 2001

¹⁴⁷ P. Veltz, Temps de travail et efficacité: un lien à repenser, in de Terssac G., Tremblay D.G., *Où va le temps de travail ?* Octares, Toulouse, 2000.

des nouvelles normes. Le lien entre le contenu du travail des pompiers et les nouvelles règles temporelles est opaque. Ou du moins, on comprend qu'ainsi, les sapeurs-pompiers seront "en conformité" avec la loi sur la réduction du temps de travail en France. Comme évoqué plus haut, l'évolution du temps de travail en France est liée à une histoire à long terme, mais chaque changement de normes temporelles est à situer dans un contexte particulier (Thoemmes, 2000)¹⁴⁸.

- (4) La question s'inscrit enfin dans une dimension politique. La négociation de la réduction du temps de travail des pompiers du département qui nous intéresse est clairement apparue comme "conflictuelle". Les échanges entre les pompiers et leur employeur (Conseil Général) ont rapidement été définis par un rapport de force. Par exemple, l'employeur refusa d'emblée d'échanger avec les pompiers, estimant que la "négociation" était inutile, et ne reviendra pas sur sa position. De leur côté, les pompiers sont allés jusqu'à peindre des dessins et des inscriptions "provocants" (insultants pour certaines) sur des pancartes, les murs des casernes, et les véhicules de secours, à l'égard du président du Conseil Général. Au final, on comprendra que la négociation des 35 heures a été envisagée par les pompiers comme le moyen d'accéder à certains avantages professionnels (confort de travail). Du côté de l'employeur, l'application de loi Aubry a, semble-t-il, surtout été l'occasion de réaffirmer son autorité (selon nos analyses des propos des pompiers et des comptes rendus de réunions de négociation)¹⁴⁹.

2.2. Les moyens et les formes d'action dans la négociation

Quels sont les moyens mobilisés par les pompiers dans la négociation de la mise en place des 35 heures ? Et sous quelles formes se sont-ils exprimés ? Dans « l'activité de négocier », les parties prenantes utilisent des références légales et des actions de terrain (manifestations, grève). Chacun des négociateurs argumente ses propos, mais la *négociation* implique aussi la notion de marchandage. Il s'agit ici exclusivement des moyens mobilisés par les *employés*, puisque nous n'avons pas eu la possibilité de recueillir le point de vue de l'employeur (voir méthodologie).

¹⁴⁸ Thoemmes Jens, *Vers la fin du temps de travail ?*, P.U.F., 2000.

¹⁴⁹ Rappelons que nos demandes d'entretiens ont systématiquement été refusées par le Conseil Général, de même que par l'Etat-major des sapeurs-pompiers. Notre enquête n'a donc pas pu bénéficier du point de vue de l'employeur des pompiers.

2.2.1. Les manifestations publiques

Les pompiers appuient leur action sur une série de manifestations publiques, dans le but de faire connaître leur revendication et d'impliquer les usagers dans leur action. Etant donné que la négociation nécessite une certaine durée dans le temps, les agents ont mené plusieurs actions publiques, dans l'idée d'accélérer le processus de négociation. Ils ont alors bloqué l'accès du Conseil Général de la Haute-Garonne, l'accès à l'aéroport de Blagnac, les péages autoroutiers de Bordeaux et de Narbonne, ils ont perturbé une campagne électorale, et recouvert les casernes et les véhicules de secours de slogans. Ces démarches ont pour objectifs de provoquer l'employeur, mais aussi de susciter des réactions auprès de l'opinion publique, dans une recherche de soutien et peut-être de compassion.

« [...] nous avons assiégé le Conseil Général à deux reprises. Nous avons bloqué l'aéroport pendant deux heures. Nous avons bloqué les péages de Bordeaux et de Narbonne pendant une heure et demie, nous avons interpellé tous les élus du Conseil Général de la Haute-Garonne lors des manifestations des candidats aux élections [...] c'est le blocage de l'aéroport où nous avons dit : "On ne sortira pas de l'aéroport tant que nous n'avons pas la confirmation que nous allons avoir un médiateur". Et c'est là où s'est décidée la nomination du médiateur. », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

2.2.2. La mobilisation des règles juridiques

Les pompiers qualifient leur employeur de « hors la loi », car il leur *impose* des durées de travail "hors-norme", ou "illégales". Ils veulent dénoncer des durées de gardes deux fois supérieures aux normes légales. Mais certains propos des agents indiquent qu'ils ne savent pas forcément quelles sont les normes en vigueur.

« [...]je crois que les journées de 24 heures, apparemment, ce n'est pas légal », (un Caporal-chef, 40-45 ans)

En fait, il faut situer la scène dans son contexte. Les pompiers sont en négociations avec leur employeur pour accéder à une réduction de temps de travail. Pour comprendre leur position, nous devons tenir compte du fait qu'ils doivent d'une part être unis, et d'autre part motivés pour l'action collective. C'est pour cette question de motivation que les "porte-parole" des pompiers mettent l'accent sur la notion de "légalité". Car fondamentalement, la "légalité" est une construction sociale constamment modifiée.

Ces "porte-parole" utilisent aussi des textes de loi pour leur argumentation. Par exemple, ils mettent en avant la non-pertinence de l'accord "Poher" (1978)¹⁵⁰. Mais au fond, ces textes servent surtout de prétextes pour *mobiliser les troupes* : « [...] *d'après la loi, les gardes ne peuvent dépasser 12 heures [...] Si l'on veut rester cohérent à l'intersyndicale, on est obligé de se référer aux textes de loi.* », (un Officier, 40-45 ans).

Par ailleurs, les pompiers estiment que si leur employeur et leur organisation du temps de travail sont « hors la loi », ils sont donc eux-mêmes dans la même situation. Ils se qualifient alors de la sorte durant la négociation. L'observation participante que nous avons mise en place dans notre enquête nous fait dire que les démonstrations de force liées à leur action collective ont été jugées « gênantes » par certains agents. Mais plusieurs pompiers ont apprécié ces actions, car elles leur ont permis de s'exprimer et d'être visibles en public. Le métier de pompier est considéré par la plupart des agents comme un métier « atypique », « hors normes ». Et certains ont en fait apprécié la possibilité de le montrer, avec peut-être une certaine fierté. Au fond, les pompiers n'ont pas refusé de se qualifier eux-mêmes de « hors la loi », car cela leur a permis de mettre en avant un certain aspect "rebelle".

Dans la négociation, les textes de loi sont mobilisés de deux manières différentes comme moyen de pression pour les pompiers. Ils leur permettent d'un côté de *légitimer* leur action, en la faisant rentrer dans un cadre de Droit. Les porte-parole des agents présentent en quelque sorte la réduction du temps de travail comme "un dû". D'un autre côté, les textes sont vus par les pompiers comme le dernier recours en cas "d'échec" de la négociation. Car une plainte collective serait alors déposée auprès du tribunal administratif contre leur employeur.

« [...] *au niveau tribunal administratif, le juridique c'est uniquement pour les salaires, pour l'argent. [...] Le jugement européen, ça va servir un peu de jurisprudence pour notre affaire. [...] Il faut respecter la loi, c'est-à-dire que nous demandons l'application des textes. Et que ce soit la directive européenne ou que ce soit la loi Aubry* », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

¹⁵⁰ En 1978, l'accord syndical "Poher", président de l'association des maires de France, fixait des équivalences horaires précises au temps de travail des pompiers. Il fixe les équivalences du travail des pompiers (40 minutes rémunérées pour une heure de présence).

2.2.3. La grève

Par contraste avec les droits des salariés des secteurs privés, le droit de grève n'est pas total dans le service public, un *service minimum* peut-être appliqué selon la loi. En ce qui concerne les pompiers, c'est leur conseil d'administration, dirigé par le président du Conseil général, qui en décide. En cas de grève, la majorité des agents est en fait *réquisitionnée* (selon une procédure classique) par le Préfet. Les pompiers doivent assurer toutes les interventions. Leur grève consiste alors à ne pas accomplir les tâches administratives, attribuées durant la journée, et à ne pas effectuer l'entretien des locaux et des véhicules. L'entretien du matériel est cependant assuré ("un minimum"), car il touche à la sécurité des agents et des usagers. Le rayon d'action des employés sur le déroulement de leur activité professionnelle paraît alors assez limité. La grève ne semble pas constituer un moyen "efficace" de faire pression sur les termes de la négociation. Finalement, dans l'action collective des pompiers, les décisions de leur employeur (le conseil d'administration) tiennent une place importante.

« Nous on se déclare en grève, on a le droit de faire grève, mais on est réquisitionné par le Préfet et on fait toujours les interventions d'urgence. Notre grève se résume par le travail "non fait", par exemple au niveau des représentations : Capitole, Zénith¹⁵¹. On ne fait plus les tâches administratives. [...] on ne lave plus les tuyaux, on ne met plus à jour les plans des rues, le magasinier ne s'occupe plus de faire rentrer ou sortir le matériel. [...] Par le mouvement de grève, on ne fera rien bouger parce qu'on continu les interventions de secours. Les secours sont aussi bien assurés pendant une grève que hors grève. [...] tous les jours de service, il y a cinq hommes qui sont renvoyés dans leur foyer, sans salaire, ils doivent perdre - ça dépend du grade - cinq à six cents francs par jour. Donc au bout de quelques mois, ça fait beaucoup », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

Et comme déjà évoqué, plusieurs pompiers voient la grève plutôt comme une gêne qu'une action *utile*. La grève permet cependant de rendre visible leur mécontentement, de le *matérialiser*. En tout cas, il s'agit d'une visibilité aux yeux des agents, car les usagers, le public qui est secouru par les pompiers, ne se rend pas compte de cette grève.

« Une journée de grève, on ne va pas en sport obligatoire, mais en fait on se punit tout seul [...]il y a surtout beaucoup d'inconvénients. [...] moi je me lève le matin je suis super content d'aller travailler, ce qui me tue c'est la grève, ça démoli, c'est une horreur, on ne peut plus se former, toute la journée ça traîne, ça parle, nos jours de repos on en profite pas parce qu'il faut aller à la réunion ... Mais moi ça m'embête, l'après-midi on pourrait aller au bureau travailler un peu, mais je ne peux pas parce que c'est interdit. », (un Sergent, 35-40 ans).

¹⁵¹ Les pompiers doivent être présents sur les lieux de regroupements importants de publics, afin d'assurer les premiers soins et d'accélérer les évacuations en cas d'incidents.

Les pompiers ont au fond peu de moyens pour exprimer leur mécontentement. Nous observons qu'ils cherchent alors des moyens d'expression alternatifs. Ils peignent par exemple des slogans sur les véhicules de secours et les portails des casernes. Si ces pratiques sont plutôt *symboliques*, elles ont une portée médiatique importante auprès des usagers. Par définition, les véhicules d'urgence sont conçus pour être visibles. Puis, les usagers ne s'attendent pas toujours à voir ces véhicules *dégradés*.

« En ce moment, étant donné que c'est la grève, il n'y a plus d'entretien ni rien. [...] Notre seul moyen de manifester, c'est d'écrire les choses sur les engins, c'est pour ça, ils sont sales, d'habitude c'est beaucoup plus propre. [...] On part comme ça, les véhicules sales, et on le fait exprès. Parce que d'habitude, on est toujours avec des chiffons à les nettoyer. C'est un moyen de contestation », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

Les pompiers tentent par ailleurs de contourner les contraintes de leur droit de grève par une démonstration de force, qui finira en coup médiatique. Au début de la grève, ils annoncent qu'ils vont entamer une grève de la faim pour « contrer » le service minimum. L'employeur répond à ces "menaces" par la possibilité qu'il a dans ce cas de mobiliser l'Armée en remplacement des sapeurs-pompiers. Les pompiers abandonnent l'idée de la grève de la faim, et préfèrent mener la négociation des 35 heures sur le seul terrain légal. Mais cette annonce est relayée par les médias locaux, ce qui a pour effet de faire connaître les revendications des pompiers auprès du grand public.

En interne, l'idée de la grève de la faim a même été mal vécue par certains agents, considérant cela comme de la provocation et non comme une solution, ou du moins comme un moyen d'action.

« J'ai été choqué de cette solution extrême et disproportionnée à notre situation. Qu'est - ce qu'on fera alors, le jour où il y aura une situation gravissime ? », (un homme de rang, 20-25 ans).

On a finalement à faire à une grève invisible : seuls les pompiers la voient. Ce n'est pas la première fois que les pompiers enquêtés se mettent en grève, elle leur paraît presque inutile, au point qu'ils en parlent comme s'ils la faisaient par habitude, de manière rituelle. La grève des pompiers est contrariée, avortée, inaboutie. Ils sont en grève, mais ils travaillent, et ils sont les seuls à le savoir. Alors ils essaient de faire exister cette grève, de différentes manières, aux yeux du public. Ils inscrivent des slogans revendicatifs, parfois choquants, sur les camions, les casernes, et ils organisent quelques manifestations, difficiles à mettre en place et à médiatiser, au fond des actions surtout symboliques.

2.2.4. La médiation

La médiation comme moyen pour mobiliser les acteurs

Pour remonter à l'origine des faits, au début de l'année 2001, les pompiers de Toulouse demandent à leur employeur quelles vont être les modalités de la mise en place de la loi Aubry à leur niveau. Or, après plusieurs mois d'attente et plusieurs relances, leur demande est restée sans réponse. Ils décident alors d'organiser une "intersyndicale" et d'engager plusieurs actions publiques (manifestations, blocages, grève...). Ces actions ne débloquent pas la situation. En se référant à la loi Aubry, les agents soulignent qu'elle leur donne le droit de demander la nomination d'un médiateur, ce qui oblige les parties concernées à s'engager dans le processus de négociation. Ils en font la demande, concevant la médiation comme un arbitrage de la négociation.

« il y a le Président (du Conseil Général) avec toute la Direction sapeurs pompiers - le Directeur départemental, les officiers - et au milieu il y a le médiateur qui régit les discussions. [...] c'est le Directeur régional des Transports, et Attaché ministériel », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

Or l'employeur des pompiers ne voit pas la médiation comme un facteur qui l'oblige à participer aux négociations. Lors des convocations du médiateur, le conseil d'administration répond à toutes les invitations, mais sans conviction, car le Président du Conseil Général est absent, ce qui ne permet de prendre aucune décision.

« Comme il ne veut pas entendre (le président du Conseil Général), nous avons demandé au Préfet de nommer un médiateur pour permettre de négocier. Malgré le médiateur, la situation reste bloquée, car monsieur ne répond pas aux propositions que nous faisons. », (un Officier, 40-45 ans).

La nomination d'un médiateur un moyen d'action pour les pompiers, elle leur permet de rentrer dans un processus légal. Leur action reste ainsi dans le registre du droit et de la *légitimité*. Cependant, pour ne pas se décrédibiliser, les pompiers doivent respecter le processus de médiation qui implique de n'engager aucune manifestation active (publique) pendant toute sa durée (un mois). En mettant fin aux actions publiques des pompiers, la médiation permet aussi, en quelque sorte, à l'employeur de reprendre un certain *contrôle* sur ses employés.

La médiation comme obligation de moyens, mais pas de résultats

Pour rappel, les pompiers ont choisi d'inscrire leur action collective dans la légalité. Ils prévoient de demander un recours judiciaire auprès du tribunal administratif en cas "d'échec" de la négociation. Or, la médiation est en quelque sorte une "contrainte administrative", car elle inscrit la négociation dans un cadre précis. Les manquements ou débordements vis-à-vis de la médiation peuvent être défavorables. Les pompiers et leur employeur sont contraints de participer à toutes les réunions de négociation, en respectant une certaine *bienséance*. Au fond, les agents perçoivent la médiation comme une contrainte nécessaire.

« [...] on s'engage dans un processus de négociation, il dure un mois, et il est important d'aller jusqu'au bout, même si c'est difficile. Nous sommes obligés de négocier. Parce que notre employeur aussi est tenu de respecter la médiation, il a dit au médiateur qu'il viendra aux rendez-vous. Le premier qui va faire un pas de travers, le rapport du médiateur va lui être défavorable, et on ne peut pas endosser ça. On va essayer de s'en sortir avec un rapport favorable, parce qu'il sera remis au Préfet, et le Préfet c'est l'État. », (propos tenus durant l'une des assemblées générales -6 et 11 avril 2001-).

Au terme de la médiation, le médiateur produit un rapport (d'accord ou de désaccord) concernant l'état de la négociation. Ce rapport de médiation peut être mobilisé par les pompiers dans la suite de leur action collective. En cas de désaccord, il peut constituer un gage de bonne foi pour la suite des négociations, ou pour une éventuelle procédure judiciaire. Il est par lui-même un moyen d'action sur les termes de la négociation.

2.3. Séquences chronologiques de la négociation des 35 heures

2.3.1. Avant les 35 heures, pour une reconnaissance des temps travaillés : 1978-2002

En 1978, l'accord syndical "Poher", président de l'association des maires de France, fixait des équivalences horaires précises au temps de travail des pompiers¹⁵². Puis, François Mitterrand conçoit en 1982 une loi qui réduisait le temps de travail pour tous de 40 à 39 heures par semaine. Au début des années 90, les pompiers revendiquaient donc déjà une réduction de leur temps de travail. Ils mettent en avant que la loi Mitterrand aurait dû leur être appliquée depuis huit ans. A l'aide de leurs syndicats, les pompiers ont publiquement manifesté et fait grève pendant trois mois. Ils ont revendiqué en 1990 que l'accord "Poher" soit appliqué en

¹⁵² « 40 minutes rémunérées pour une heure de présence »

relation avec la loi Mitterrand. Mais la Mairie de Toulouse (employeur des pompiers avant la départementalisation) n'a pas tenu compte de ces textes.

En 1990, lors de la départementalisation, le temps de travail des pompiers est réduit. Mais les mesures ne conviennent pas aux agents qui engagent des actions collectives. Plusieurs actions publiques et une grève sont organisées par le syndicat C.G.T., alors que F.O. vote contre le mouvement.

Puis, en 1999, les 35 heures sont appliquées à la partie administrative du personnel des pompiers de Toulouse, mais pas aux opérationnels, pour des raisons budgétaires. Au début de l'année 2001, la question de la réduction du temps de travail des pompiers se pose à nouveau, car l'échéance de l'application de la loi Aubry dans le service public est fixée au 1^{er} janvier 2002.

2.3.2. La négociation des 35 heures

Comment obtenir plus d'emplois sans peser sur le budget du département ?

Pour la mise en place des 35 heures, les pompiers estiment qu'ils doivent passer de 112 jours de garde (de 24 heures) à 94 jours par an. Pour cela, ils doivent recruter 87 agents. Or, d'après l'employeur, les contraintes budgétaires ne permettent d'en recruter que 82. Il y a donc un premier conflit dans la négociation, sur l'estimation des embauches nécessaires. Au début des négociations, l'employeur estime que le nombre de pompiers à embaucher est trop élevé. Les pompiers proposent alors la solution de supprimer les congés d'ancienneté, ce qui peut suffire pour compenser les embauches manquantes. Mais l'employeur refuse en répondant que certains agents « ont besoin de ces congés ».

« Avec un calcul judicieux, notre employeur nous a montré que pour appliquer ces 94 jours dans tout le département, il fallait cinq embauches de plus que ce que nous avions calculé, c'est la seule excuse qu'il nous a donnée pour refuser les 94 jours. Nous avons calculé au début 87 embauches, et avec leur calcul, cela ne faisait que 82 embauches, dans tout le département de la Haute-Garonne. Nous avons continué en montrant que les jours d'ancienneté qu'ils nous proposent, les jours de pénibilité comme ils les appellent, étaient équivalents à l'embauche de ces cinq pompiers, donc nous avons demandé qu'au lieu d'appliquer ces jours de pénibilité pour les anciens, on les répartisse de manière à embaucher les cinq pompiers qui nous manquaient pour appliquer les 94 jours. », (Propos tenus durant l'une des assemblées générales -6 et 11 avril 2001-).

Comment réduire le temps de travail en modifiant la durée des postes ?

Outre la réduction du temps de travail, l'intersyndicale des pompiers discute avec son employeur d'une réduction, par fractionnement, de la durée des gardes (initialement de 24 heures). Les représentants des pompiers proposent de passer à des gardes de 12 heures (suivies de 12 heures de repos), comme c'est déjà le cas de plusieurs départements. Mais il faut prendre cette idée d'aménagement temporel avec précaution, car elle est issue d'un vote en assemblée générale. Alors qu'en aparté, tous les pompiers ne considèrent pas que les gardes de 24 heures soient trop difficiles à tenir. Plusieurs agents ne sont pas d'accord avec cette proposition, mais soit ils votent comme leurs collègues pour ne pas se faire remarquer, soit ils sont absents lors du vote, soit ils sont trop peu à voter contre. Le problème pour ces derniers est que ce changement de durée des postes augmenterait le nombre de gardes par an, augmentant donc le nombre de déplacements des agents entre leur domicile et leur emploi, et réduisant par la même occasion la durée en continu de leur temps libre. La question de la durée des postes est cruciale dans la négociation des 35 heures, car elle influe directement sur le calcul du nombre de gardes annuelles (jours de travail par ans), ce qui est un enjeu majeur des disputes entre l'intersyndicale des pompiers et leur conseil d'administration. Dans la négociation, la séquence qui concerne ces durées de postes est assez marquée par la notion de don/contre-don entre les acteurs.

« à la dernière réunion, le président y était. Alors, d'entrée, il nous a reproché de ne pas avoir fait d'autres propositions. Nous lui avons donc parlé des 94 jours, car la direction avait été incapable de lui expliquer cette proposition, [...] Et là, il est reparti sur les 112 jours qui étaient notre toute première base de départ, alors qu'à la réunion précédente on était passé de 109 à 101 jours par an. », (Propos tenus durant l'une des assemblées générales -6 et 11 avril 2001-).

Finalement, les représentants des pompiers proposeront à leur employeur cet aménagement du temps de travail par réduction des durées des postes. Mais au terme de la négociation, ils n'aboutiront pas à un accord avec lui. Ce n'est que près d'un an plus tard, que les pompiers concernés accèderont à la réduction du temps de travail. Mais l'idée de la réduction de la durée des gardes ne sera pas conservée, et les pompiers de Toulouse continuent, aujourd'hui encore, à effectuer des gardes de 24 heures, tout en étant aux 35 heures. Sans doute, cette proposition n'ayant pas été suivie à l'unanimité par les agents, les représentants syndicaux n'ont pas jugé nécessaire de la mettre en avant.

Comment négocier des mesures concrètes sur un registre symbolique ?

Au fond il semble que la négociation soit tributaire de l'état des relations professionnelles entre les pompiers et leur employeur. Au début des négociations, ce dernier aurait affirmé qu'il « n'accordera jamais les 35 heures aux sapeurs pompiers ». Les pompiers soulignent avoir été choqués et provoqués par cette remarque. D'après nos observations, ce genre de propos fait parti d'une manifestation d'un rapport de pouvoir que nous retrouvons souvent dans le processus de négociation des pompiers. L'employeur semble être le premier acteur de cette symbolique : il refuse en bloc toutes les propositions de l'intersyndicale, et en échange d'une petite réduction du nombre de jours de garde par an, il lui demande de signer un accord de *statu quo*, qui lui impose de ne plus présenter de requête durant trois années.

« [...] Il a dit qu'il n'accepterait jamais que les sapeurs pompiers aient pour équivalence une heure égale une heure et qu'il n'accordera jamais les 35 heures aux sapeurs pompiers. [...] Il a proposé de nous accorder ensuite trois jours, mais il nous faut signer un protocole d'accord sur trois ans, c'est-à-dire jusqu'au 1^{er} janvier 2005 où on ne demandera rien. Là, quand même, nous avons été assez fermes, on lui a dit qu'on ne pouvait pas signer un accord comme ça. Mais dans les négociations, il faut toujours tester, il a essayé de nous tester. », (Propos tenus durant l'une des assemblées générales -6 et 11 avril 2001-).

On peut parler de relations professionnelles et d'enjeux "symboliques" de la négociation. D'un côté, les pompiers attendent de la reconnaissance de la part de leur hiérarchie pour le travail fourni. Et d'un autre côté, l'employeur et ses représentants tiennent à conserver un pouvoir de décision explicite. Dans les deux cas, nous avons à faire à une lutte, autour de la négociation, qui se joue sur un même registre, symbolique, mais avec des enjeux différents.

2.3.3. Avril 2001, l'issue de la négociation selon les pompiers : trois types d'attitude

Le vendredi 27 avril 2001, la négociation entre le conseil d'administration et l'intersyndicale des pompiers, via la médiation, est terminée. Le rapport remis par le médiateur au Préfet est un constat de désaccord : les employés et leur employeur n'ont pas réussi à trouver un terrain d'entente sur la mise en place de la réduction du temps de travail. Les pompiers arrêtent la grève, et promettent néanmoins de mener des actions publiques ponctuelles. Il n'y en aura aucune. Les slogans et toutes les inscriptions disparaissent des véhicules de secours et des portails des casernes. La négociation peut être perçue comme un "échec" parce que les pompiers n'ont pas obtenu la mise en place des 35 heures, mais surtout parce qu'ils n'ont pas

réussi à s'entendre, ni entre eux, ni avec leur employeur. Les pompiers ont rencontré des difficultés importantes pour construire une action collective d'ensemble : les officiers ne les suivent pas, les revendications sont différentes selon les âges, les actions publiques sont plutôt symboliques, la motivation est variable d'un agent à l'autre. Par ailleurs, la communication avec l'employeur est brouillée, conflictuelle, elle se transforme en rapport de force. La négociation s'éloigne d'un processus d'organisation collective, entre collaborateurs, autour de la volonté d'améliorer le fonctionnement des services de secours en le faisant entrer dans le cadre de la loi, pour devenir une action de lutte syndicale contre l'employeur.

Cependant, notre objectif n'est pas de considérer un éventuel "échec" de la négociation par rapport à un échec de la loi, mais plutôt par rapport à la manière dont les acteurs l'envisagent. Les pompiers enquêtés le prennent de trois manières. Certains le voient comme *inévitabile* : les "sceptiques" (environ 3 sur 10). D'autres pensent que l'échec ne serait que provisoire : les "optimistes" (environ 3 sur 10). Puis un troisième groupe, ne voit dans l'action collective qu'une *obligation professionnelle* : "les indifférents" (environ 4 sur 10). Cette "typologie" n'est pas visible en tant que tel sur le terrain, c'est notre analyse des témoignages des pompiers qui nous permet de la construire. Son élaboration aide à identifier, classer, et comprendre les différents points de vue des agents. Une telle "typologie" donne aussi une idée des difficultés rencontrées par les pompiers dans la construction de leur action collective. Nous définissons donc ces trois groupes uniquement au regard de leur attitude face à un éventuel "échec", à venir, de la négociation des 35 heures. Ils sont différents des groupes de pompiers précédemment décrits (volontaires/professionnels, opérationnels/administratifs). Ces trois groupes peuvent se chevaucher, mais ils n'ont pas de rapports déterminants.

Les "sceptiques" : l'échec serait inévitable

Certains agents peuvent en être qualifiés de "sceptiques", car ils conçoivent la négociation comme un processus protocolaire engendré par la médiation, et non comme un terrain de discussion entre collaborateurs. Qui plus est, les plus fatalistes pensent que le pouvoir de l'employeur ne permet pas aux employés d'émettre de demandes. C'est une manière de penser que la négociation est « perdue d'avance ». Ce type de pompiers se démarque des autres par leur tendance à critiquer les actions proposées par leurs "porte-parole" et l'intersyndicale. Bien souvent, ils sont les plus provocateurs lors des assemblées de personnel, les premiers à proposer des actions violentes, et les derniers à suivre les actions collectives votées. Mais notre analyse nous fait dire qu'ils ne dévalorisent pas la négociation parce qu'ils

baissent les bras, et qu'ils se résignent à leur situation *d'employés soumis*, privés de parole. Nous pensons plutôt que ce type de pompiers défend des enjeux extérieurs à la réduction du temps de travail, et qui touchent à leur rapport subjectif à l'institution. Leur objectif est de montrer qu'ils n'adhèrent pas au système officiel. Au fond, ils doutent de la négociation, mais au lieu de se placer en position de victime, ils défendent une certaine *fierté* en jouant la carte de la rébellion. Or, ce groupe d'agents n'engage aucune action isolée, et suit malgré tout les actions collectives. Ils rejoignent à ce niveau le groupe des "indifférents" (décrit plus bas). Leur action est surtout verbale.

« [...] ils ont déjà prévu quelque chose, soit un décret, et il tombera très vite si ça dégénère, soit ils vont nous laisser attendre. [...] Mais s'ils ne veulent pas nous donner ce qu'on veut, ils ne nous donneront pas de toute façon, on aura beau faire; tout ça c'est prévu. [...] c'est que du jeu. [...] l'administration sait très bien où elle veut aller. [...] de toute façon, on n'arrivera pas à dévier l'administration, ça sera... ce qu'elle aura choisi. », (un Sergent, 35-40 ans).

Les "optimistes" : l'échec serait provisoire

La majorité des pompiers interrogés pensent qu'un "échec" ne serait que provisoire, ils sont "optimistes" face à l'application des 35 heures. Ils pensent que la médiation peut encore aboutir alors que la communication avec l'employeur est bloquée. Ils votent pour continuer l'action collective à l'issue de la médiation quelle qu'elle soit. Ils considèrent leurs revendications comme appuyées sur des lois, donc légitimes.

« [...] la médiation se termine le 23 avril, et s'il n'y a pas d'accords, je pense qu'il faut continuer la grève tout en menant une procédure au tribunal administratif. Il ne faudrait pas lâcher la pression sur les responsables politiques. [...] Nous sommes très limités, mais je garde espoir, en continuant de revendiquer, de faire la grève, d'essayer de négocier, et de trouver d'autres moyens de pression en réfléchissant. Pour moi, il n'y a pas de raison de baisser les bras », (un homme de rang, 20-25 ans).

Leur principale motivation est de souligner que les actions collectives des pompiers ont par le passé été fructueuses : *« [...] on a rien perdu parce que notre conflit s'est étendu sur une vingtaine de départements, et a pris une ampleur nationale qui devra être prise en compte par le ministère. Le conflit a permis de créer l'intersyndicale, ce qui nous rendra plus fort pour négocier d'autres dossiers »*, (Un Officier, 40-45 ans, au sujet d'une action collective menée au début des années 90).

Les enjeux défendus par ce type de pompiers ont trait à leur confiance en la législation. Ils se placent dans une position de droit. Ils légitiment leurs actions par leur adhésion au système officiel, que cela soit au niveau des lois, de la négociation, ou des actions collectives de manière générale. Leur principal enjeu est en fait de défendre ce point de vue *légitime* -au pire

en *luttant jusqu'au bout*, au mieux en *gagnant* la négociation- et pas forcément d'obtenir la réduction du temps de travail.

Les "indifférents" : l'action collective uniquement par solidarité

Un dernier groupe de pompiers, minoritaire, ne manifeste pas de réaction particulière face à l'issue de la négociation, et est plutôt "indifférent". Ces agents conçoivent l'action collective comme une *obligation professionnelle*. Ils se sentent *contraints* de s'impliquer dans l'action collective par *solidarité de métier*. Ce groupe est essentiellement constitué des pompiers les plus jeunes. Ils se sentent moins concernés par la négociation, car ils estiment leurs conditions de travail *convenables*. Ils participent cependant au mouvement général d'action collective autour de la négociation des 35 heures. Du fait de leur peu d'expérience, ils sont dépendants de la solidarité professionnelle des plus anciens. Les centres de secours sont à Toulouse en majorité composés d'anciens pompiers. Et leur activité professionnelle demande une certaine cohésion de groupe. Ces "indifférents" participent à la négociation, car leur enjeu est de préserver leur confort de travail, lié à leur intégration de groupe, et leurs opportunités de carrière, liées à leurs évaluations professionnelles établies par des pompiers plus anciens. Mais en aparté, les jeunes pompiers affirment leur indifférence, voir mécontentement, face à la gêne causée par l'action collective.

« [...] *solidarité pour les collègues qui pensent travailler trop et pour des éventuelles embauches. Mais bon, j'ai voté pour la fin de la grève s'il y avait pas d'accord après la médiation. [...] Je viens d'entrer dans un boulot dont je rêvais, avec la sécurité de l'emploi, etc. Je suis pas excédé au point de "tout casser" comme certains menacent. S'il n'y avait pas eu de grève, cela ne m'aurait pas dérangé parce que j'estime que l'on est pas les plus à plaindre. Mon père est pompier dans un autre département et il fait 48 heures de garde et 48 heures de repos, c'est plus dur.* », (Un Sous-officier, 25-30 ans).

2.3.4. Les échanges sont bloqués, mais la négociation continue : le recours judiciaire

Le 11 avril 2001, un vote en assemblée générale indique que la majorité des agents veulent continuer la grève et engager une procédure judiciaire contre le Conseil général. Le vote n'est pas suivi, les pompiers arrêtent la grève. La minorité de pompiers qui vote pour l'arrêt de la grève estime que si un recours judiciaire est engagé, il s'oppose par définition à un mouvement à chaud comme une grève. Ils pensent que le recours judiciaire est suffisant, alors que les actions *démonstratives* les gênent dans leur quotidien professionnel. Cette minorité, dont l'intersyndicale, souligne qu'un recours judiciaire ne pourra être mis en place que le premier janvier 2002, date limite de l'application des 35 heures au service publique, et donc

date à laquelle l'employeur sera dans une situation « illégale » s'il ne réduit pas le temps de travail. En fait, cette plainte viendrait s'ajouter à celle que les pompiers de Toulouse ont déjà déposée depuis 1999 contre leur employeur pour non-paiement d'heures supplémentaires. De plus, la poursuite de la grève n'aurait plus de limite dans le temps puisque le recours judiciaire ne procure aucune garantie de durée. En cas de recours, la négociation changerait de nature, pour devenir procédurière.

« après le 25 avril, les gens souhaitent continuer la grève. L'intersyndicale, pense que s'il n'y a pas de possibilité de négociations, il est inutile de descendre dans la rue. Notre proposition est d'arrêter notre grève et de déposer des requêtes individuelles au tribunal administratif, et donc, les négociations pourraient continuer à partir de cela », (Un Officier, 40-45 ans).

Le premier janvier 2002, les pompiers de Toulouse n'ont pas porté plainte auprès du tribunal administratif pour non-application de la loi de la part de leur employeur. D'un côté, ils ont été lassés par les actions collectives provoquées par les 35 heures en 2001. Le nombre d'agents engagés dans l'action collective de la négociation des 35 heures s'est petit à petit étiolé durant le second semestre 2001. D'un autre côté, l'employeur fit une nouvelle proposition de réduction de temps de travail aux pompiers. Ces derniers l'acceptent avant la fin 2001, considérant que pour maintenir la qualité de leurs services, une réduction du temps de travail et l'embauche d'effectifs supplémentaires sont urgentes. De plus, l'accord 35 heures signé propose une réduction, un aménagement du temps de travail, et des embauches qui s'approchent assez des revendications que l'intersyndicale avait proposées à la fin de la négociation début 2001. Puis en 2003, dans l'affaire qui les opposait à leur employeur depuis 1999 au sujet d'heures supplémentaires non rémunérées depuis 1996, les pompiers obtiendront gain de cause par le tribunal administratif. Les agents concernés ont été indemnisés à hauteur du préjudice.

3. Au-delà des 35 heures, la persistance des valeurs de métier sur fond d'évolutions professionnelles

On pourrait considérer la négociation des 35 heures des pompiers comme un "échec" (dans notre département). Parce que les représentants syndicaux n'ont pas réussi à obtenir de l'employeur la mise en pratique de certaines de leurs propositions. Ou encore parce que la communication entre employés et employeur durant cette période a été conflictuelle, et fondée sur un rapport de force.

Or, on peut voir certaines réussites dans cette négociation et dans l'action collective qu'elle a suscitée. C'est par exemple la première fois que les syndicats de pompiers toulousains mettent en place une intersyndicale. Puis, on peut souligner que cette action collective a permis d'ouvrir le débat sur la réduction du temps de travail, et sur les conditions professionnelles de manière générale.

Mais au-delà des 35 heures et du débat qu'elles ont suscité, il faut constater que la structure du métier de pompier est complexe. Une analyse plus détaillée de ses caractéristiques internes est nécessaire pour en saisir les mécanismes dominants. Notre enquête nous donne certaines pistes de recherche. Notamment, le métier de pompiers change au rythme des évolutions sociales. Nous relevons certaines transformations profondes de ses caractéristiques internes, au niveau du volume d'activité qui est en augmentation, mais aussi au niveau de la nature de l'activité des pompiers.

Les pompiers sont confrontés à des situations d'urgence, dangereuses. L'une des évolutions majeures du métier est liée à une sensible augmentation de la fréquence des interventions. Et l'accroissement du nombre de sorties s'est accompagné d'une diminution proportionnelle des effectifs.

Le métier s'est transformé par une augmentation de la charge de travail (nombre d'interventions par rapport au nombre d'agents), et par sa nature. Les pompiers sont aujourd'hui sollicités pour une plus grande variété d'interventions que par le passé. La société évolue, mais aussi la gestion des interventions de secours se transforme. Cette transformation du métier touche essentiellement les générations les plus "anciennes" de pompiers, puisqu'elle s'est opérée dans le temps, les plus jeunes n'en ressentent pas les effets.

Les appréciations de ces changements professionnels diffèrent selon les sites d'intervention et les périodes d'activité. Ils réservent aux pompiers une place plus importante dans la prise en charge des victimes en général. Au fond, ces évolutions professionnelles demandent aux agents de mettre de côté l'ancienne image du pompier, « héros bravant le feu pour sauver biens et personnes »¹⁵³, pour devenir des *agents sociaux*. Le nombre d'incendies a fortement diminué et celui des "interventions sociales" autant augmenté. Dans leur activité professionnelle quotidienne, on demande aux pompiers qu'ils deviennent des "psychologues pour victimes", des "secouristes sociaux".

¹⁵³ Devise historique des pompiers : « Sauver ou périr ».

Comme dans beaucoup de métiers, être sapeur-pompier confère une identité professionnelle (Dubar, 1996)¹⁵⁴ impliquant *une manière de voir le monde* (Weber, 1971)¹⁵⁵, *un univers professionnel*, avec des valeurs et des représentations complexes (Demazière, Dubar, 1997)¹⁵⁶, véhiculées par les agents et leurs pratiques. Cette première enquête nous fait dire que les valeurs professionnelles du *monde des pompiers* sont de types *traditionnels*. Leurs origines sont historiques, et assez prégnantes. Ces "valeurs" sont pour nous des pistes de recherche que nous développons par ailleurs dans nos enquêtes sur les pompiers. Mais nous pouvons en faire une première typologie d'ensemble, qui indique notamment que leur métier est attaché à des notions telles que la "vocation professionnelle", la "solidarité", les "risques", le "service public", la "hiérarchie", les "procédures", la "vie associative"...

Sans développer ces pistes pour le moment, nous pensons qu'il y a une *rupture* entre d'un côté : les évolutions professionnelles du métier de pompier, profondes, logiques (car liées aux évolutions sociales), et d'un autre côté des valeurs professionnelles *traditionnelles*, qui sont davantage *figées*. Ce sont les agents eux-mêmes qui véhiculent ces valeurs, ils y sont "attachés". Elles constituent les fondements de leur univers et de leurs représentations professionnels. Or la persistance de ces valeurs dans le contexte de transformations professionnelles et sociales que vit le métier, place les pompiers dans des situations incohérentes, paradoxales, d'oppositions, dans la pratique de leur activité. Certaines de ces valeurs s'opposent en effet aux nouvelles données de leur profession. Les agents sont attachés à une vie *traditionnelle* de leur métier, alors qu'elle n'est plus présente en tant que tel dans la réalité de leurs activités actuelles. Autrement dit, il existe un *décalage* entre les "valeurs professionnelles" prégnantes du métier de pompier, et les évolutions profondes auquel il est soumis.

Ce constat nous fait dire que la réussite de changements organisationnels tels que la mise en place des 35 heures, passe moins par une négociation *comptable* de la durée du travail, que par la prise en compte et l'analyse de ce *décalage*, de cette *rupture* entre valeurs et évolutions de métier. Or, la négociation des 35 heures des pompiers a mis au cœur des débats la question

¹⁵⁴ Dubar Claude, *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles.*, Armand Colin, 1996.

¹⁵⁵ Weber M., *Economie et société*, Plon 1971.

¹⁵⁶ Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques, l'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.

du calcul de la *durée* du travail, en mettant de côté son *contenu*. En quelque sorte, elle a été une négociation du temps, mais une "néigation" du travail.

Finalement, on pourrait identifier deux types de "néigations". D'une part, notre étude de la négociation des 35 heures des pompiers démontre que ni l'employeur, ni la chaîne hiérarchique, n'intègrent le contenu de l'activité de travail aux débats sur la réduction de la durée. De la part de la hiérarchie, c'est une "néigation" par "non-reconnaissance" du *type* de travail effectué. D'autre part, les pompiers entretiennent un *décalage* entre les valeurs professionnelles qu'ils véhiculent et les évolutions de leur métier. De la part des agents eux-mêmes, c'est une "néigation" des changements professionnels en cours dans leur métier. Au fond, pour comprendre l'issue d'une négociation professionnelle comme celle-ci, et donner davantage de pertinence aux relations professionnelles nécessaires aux échanges, il faudrait analyser ce qui n'a pas été négocié, le grand absent que constitue l'activité de travail.

4. Discussion : négociation du temps et "néigation" du travail ?

La négociation des 35 heures des pompiers est une question problématique. Nous avons à faire à des cadres législatifs multiples, nationaux, départementaux, locaux, des acteurs multiples, différents statuts, différentes fonctions, et des enjeux variés. L'entité qui représente l'employeur n'est pas une entité constante, elle ne se matérialise qu'à travers des réunions ponctuelles, le Président du Conseil général, le Préfet, et le Colonel des pompiers ne sont pas des collaborateurs au quotidien. Pour cet employeur à décision distribuée et variable, il est possible de diriger les pompiers dans leur fonctionnement habituel, en termes de gestion pure, d'attribution de budgets, de recrutement, de modernisation des équipements. Mais dans le cas présent, cette organisation décisionnaire est confrontée à une situation hors normes : les pompiers sont en grève et veulent "négocier" l'organisation de leur temps de travail. Cet employeur doit alors faire face à une situation exceptionnelle alors qu'il n'y est pas préparé. Non seulement ce cas lui est inconnu, mais son organisation interne n'y est pas adaptée. Pour le Conseil d'administration des pompiers, il est difficile de négocier les 35 heures, car il n'en a pas les compétences. Et la médiation ne résout pas ce problème.

Les pompiers souffrent de caractéristiques semblables. Ils sont divisés sur la question des 35 heures. Les officiers ne veulent pas y prendre part, les "anciens" veulent plus de repos, les "jeunes" veulent travailler, certains veulent des gardes plus courtes, d'autres ne veulent pas changer... L'application de cette loi est pour eux une épreuve, une contrainte, une gêne, et un

défi pour certains. Les représentants syndicaux s'engagent personnellement dans les débats. Face à des agents "démobilisés", l'intersyndicale mobilise les textes de loi : la règle coutumière des 24 heures de garde doit être révoquée, il faut passer à 12 heures, parce c'est la loi, c'est un droit. Alors que dans la pratique, par convenance personnelle, les pompiers font souvent des gardes bien plus longues, jusqu'à 96 heures. La loi est un prétexte pour mobiliser les troupes. Au fond, l'intersyndicale veut surtout participer à l'organisation des nouvelles gardes, pour ne pas subir de changements non voulus, et ne pas passer à côté d'une opportunité d'amélioration du confort de travail.

La communication est difficile : entre employeur et pompiers, mais aussi en interne, entre les membres de ces deux groupes. Le médiateur est extérieur aux débats, on aurait pu s'attendre à un type d'accompagnement de sa part. Il va plutôt ajouter de la contrainte à cette négociation, en imposant des dates de réunions, des convocations. Il oblige la communication, mais ne l'encadre pas. Il prend des notes, note les participants, et rédige un compte rendu, qui pourra être décisif pour les acteurs de la négociation.

Comme leur grève, la négociation des 35 heures des pompiers de notre département est inaboutie. Avec une action collective difficile à organiser, et un interlocuteur inaccessible, les représentants syndicaux des pompiers renoncent finalement à participer à l'application des 35 heures. Dans un premier temps, la grève est arrêtée, les pompiers effacent rapidement les slogans des camions et des portails. Puis, un peu plus tard, ils renoncent à poursuivre leur employeur en justice. Près d'un an plus après, les représentants syndicaux des pompiers signent finalement un accord de réduction du temps de travail, qui semble leur convenir.

Sans parler de gagnants et de perdants de cette négociation, on peut néanmoins dire que son déroulement a soulevé des questions de fond sur les types de relations professionnelles formalisées par les pompiers et leur employeur, et sur le type de « régulation conjointe » qu'elles engendrent (Reynaud, 1979). Surtout, les acteurs sociaux sont-ils préparés à ce type de négociation, de débat, d'échange, de relation professionnelle ? Sinon, que faire pour les préparer ?

Par ailleurs, la négociation des 35 heures des pompiers a mis en évidence une certaine "négation" du travail, aussi bien de la part de l'employeur que de la part des agents. En mettant l'accent sur la question du calcul de la *durée* du travail, les débats de cette négociation ont mis de côté son *contenu*. Certes, notre analyse met au jour des problèmes déjà connus en matière de réduction du temps de travail, des questions d'horaires de travail, de congés, de salaires, de recrutement. Mais sa particularité est qu'elle nous interroge sur la pertinence du

temps en tant qu'unité de mesure du travail. De Terssac et Tremblay (2000)¹⁵⁷ soulignent que « le travail ne s'évalue plus au regard des accomplissements réalisés, de l'objet fabriqué ou du service rendu, mais bien en fonction du temps mis pour le réaliser : désormais, "le temps prévaut sur la tâche" dira Naville (1972) à la suite des travaux de Grossin (1969) ». La négociation des 35 heures des pompiers montre cependant que nous touchons aux limites du temps comme équivalent général pour mesurer le travail. Les pompiers sont au cœur de cette question. L'accord "Poher" (1978) avait résolu ce problème en fixant des équivalences au travail des pompiers (40 minutes rémunérées pour une heure de présence), de manière globalement équilibrée, sans qu'ils ne soient trop "privilegiés" par rapport au salariat classique (travail de jours, horaires de bureaux, taux horaires...), mais ayant une certaine compensation pour leur disponibilité (travail de nuit, postes longs...). Or face aux différentes lois de réduction de la durée du travail en France, les pompiers ont estimé que leur corps de métiers devait participer à cette tendance de redéfinition des normes temporelles professionnelles. Plusieurs options sont possibles. Doit-on considérer le travail des pompiers professionnels en termes de temps de disponibilité (24 heures de gardes rémunérées à plein taux) ? Ou alors doit-on leur appliquer le même système qu'aux pompiers volontaires, c'est-à-dire la rémunération des temps d'interventions uniquement, de manière chronométrée ? Le problème est qu'à la différence des autres types d'agents, les pompiers professionnels ont une fonction de veille permanente. On les rencontre dans les grandes villes, dans des casernes de grande importance, et qui sont pleinement opérationnelles en permanence. Ces agents spécifiques ont pour mission de prendre en charge une multitude d'interventions, inhérentes au contexte urbain, et dans des délais limités. La question est donc comment concilier cette conception des services de secours urbains avec de nouveaux types de mesure du temps de travail ?

Enfin, on peut conclure ce chapitre en soulignant les difficultés méthodologiques que nous avons rencontrées dans le déroulement de cette enquête sur la négociation des 35 heures des pompiers de notre département. Dans un premier temps, le terrain nous a semblé facile d'accès, car nous nous sommes directement présentés aux portes d'un centre de secours, à un moment exceptionnel, de grève, où les pompiers avaient peut-être besoin d'être écoutés. Mais par la suite, nous avons dû trouver plusieurs solutions pour nous faire accepter au sein d'un métier qui s'est révélé assez corporatiste et chargé émotionnellement. De même, nous avons dû trouver des informateurs alors que nous n'avions pas obtenu les autorisations officielles pour réaliser notre enquête. Une fois ces deux problèmes résolus, nous avons pu recueillir des

¹⁵⁷ Terssac G. (de), Tremblay D.-G. (sous la dir. de), *Où va le temps de travail ?*, Octarès Editions, 2000, p. 13.

témoignages et faire les observations qui nous ont semblé nécessaires. Finalement, les entretiens que nous avons menés et analysés, selon une méthodologie proche de celle de « l'entretien compréhensif » décrite par Kaufman (1996)¹⁵⁸, ont été suffisamment riches pour étayer notre réflexion sur le temps de travail des pompiers.

5. Conclusion : un lien étroit entre identité et temporalités professionnelles

Nous le savons depuis le chapitre précédent : les sapeurs pompiers ont construit leur identité au cours de l'histoire et des événements qui ont structuré leur profession. De « supermans », de soldats du feu, aux salariés de la fonction publique territoriale, l'identité reste celle de travailleurs hors du commun et particuliers : la tenue, le travail, la formation, l'engagement au service des autres. C'est au travers de ces traits que l'on reconnaît la figure du pompier et que les pompiers se reconnaissent, même si la panoplie de leurs activités s'est largement étendue, allant de la gestion d'une catastrophe à l'assistance de personnes en difficultés sociales. Le fait que les publics attendent beaucoup d'eux ne fait que renforcer le lien qui les soude aux citoyens : avoir recours aux sapeurs pompiers est un droit pour tout citoyen en danger ou victime ; répondre à ces attentes des publics est un devoir et une obligation pour les pompiers qui se trouvent en quelque sorte « enchaînés » par des demandes sociales variées, diversifiées. Ces demandes éloignent les pompiers d'une identité « extraordinaire » reposant sur une conception héroïque de l'homme et les rapprochent d'une identité ordinaire de gestion d'événements inquiétants pour les populations. Mais ce qui fonde l'identité des pompiers, ce n'est pas seulement la réalisation d'actes héroïques, mais la proximité avec les populations et le climat de solidarité qui s'instaure avec elles pour gérer des événements que les individus ne peuvent pas gérer. Ainsi se définissent les frontières de cette communauté professionnelle : pour y appartenir, il faut s'engager dans le service aux autres, dans le dialogue avec des sinistrés, dans une formation spécifique, dans un travail quotidien connu et reconnu par les publics. Cependant, dans ce chapitre, nous venons d'aborder un conflit à propos du temps de travail, qui a révélé la dimension temporelle de l'identité des pompiers.

La première conclusion de ce chapitre concerne la nature de cette identité professionnelle que nous allons spécifier à partir de l'analyse du conflit sur la durée du travail : indirectement, ce conflit nous apprend beaucoup sur les questions de temps, et plus encore sur la principale dimension de l'identité professionnelle qui est ce que nous appellerons « l'identité

¹⁵⁸ Kaufmann J.-C., *L'entretien compréhensif*, coll. «128», Nathan, 1996, 2001.

temporelle ». Cette identité temporelle se forge tout d'abord au sein d'une structure temporelle spécifique à cette profession. C'est avant tout une structure temporelle fortement contraignante et marquée par **une pression temporelle** importante du fait d'un environnement dynamique qui oblige à adapter l'intervention à l'évolution de la situation, d'une urgence des réponses face au problème posé, d'un délai de réponse qui doit être court face aux attentes des publics, des durées d'intervention raccourcies pour gérer les dangers et les victimes. De plus, il s'agit d'une structure temporelle **flexible et souple**, car le travail d'intervention sur site est un travail continu qui ne s'arrête pas en fonction d'une durée temporelle négociée, mais se poursuit jusqu'à ce que l'évènement soit géré et le problème résolu (même si des relèves sont prévues) : le temps s'étire jusqu'à la clôture de l'intervention, qui est le point de départ d'une autre intervention impliquant une mobilité spatiale, pour changer de lieu et enchaîner les interventions. Enfin, c'est une structure **temporelle organisée** : il faut planifier en temps réel l'intervention dès lors que la caserne est saisie d'un problème à résoudre ; il faut ordonner dans le temps et l'espace les ressources disponibles, tout en gardant une « réserve » d'intervention pour ne pas être pris de court ; il faut synchroniser ses interventions et ses activités non seulement avec les autres pompiers présents sur le site, mais aussi avec les autres spécialistes impliqués. La spécificité de cette structure temporelle ne signifie pas que les pompiers ont le monopole de cette identité temporelle : les métiers de l'ordre, policiers et gendarmes, surveillants de prisons partagent en partie cette structure temporelle.

La deuxième conclusion concerne le rapport subjectif au temps que les pompiers construisent. C'est d'abord un rapport intime de disponibilité, d'engagement dans l'action « à la sonnerie » : rendre le service aux destinataires, c'est être serviable, corvéable, et accepter de se soumettre à l'évènement. C'est ensuite un rapport avec le danger et la prise de risque dans l'action : lorsque le pompier arrive sur la scène de l'évènement, il est parfois intégré au danger ; il est en tous cas dans un rapport d'intimité avec la personne qui souffre, l'accidenté ou la victime et ne peut se soustraire à ce climat de souffrance. Enfin, il s'agit d'un rapport avec l'attente de l'évènement : le pompier est toujours en action, mais n'agit pas en permanence. Il est en action car attendre, c'est maintenir un niveau de vigilance, se tenir prêt à intervenir et surtout passer instantanément d'une attente passive à une intervention active.

La troisième conclusion est que l'identité temporelle des pompiers nous éloigne des conceptions proposées par Naville (1972)¹⁵⁹ selon lesquelles le temps de travail, c'est une durée, des horaires et des rythmes ; cette conception fonctionne en effet dans des univers organisés, relativement stables, mais elle éclate dans l'univers de l'évènement inquiétant, de l'accident, de la catastrophe. Aucune prévision n'est efficace, aucun cadre temporel ne résiste à l'évènement. Le rapport des individus au temps est un rapport subjectif de disponibilité sans réserve, de mobilisation sans retenue, de « surengagement » sans compter, au point d'entamer parfois la vie privée et hors travail. On reste pompier même en vacances dira l'un d'eux. On est loin des équations temporelles personnelles que Grossin (1974)¹⁶⁰ met au jour dans la vie quotidienne : il s'agit plutôt d'échapper à l'ordre temporel organisé qui sépare et délimite des espaces temporels pour servir les autres dans l'instant, sans compter.

La quatrième conclusion est la conséquence de cette identité professionnelle que nous venons de caractériser : c'est la méconnaissance de ce que sont et de ce que font les pompiers en réalité ; le sentiment qui prévaut à l'issue de conflit est bien celui d'une négociation sur le temps et d'une négation du travail. Si le temps sert à mesurer le travail, dans le cas des pompiers il s'avère être une démesure sauf à considérer que le temps de travail se résume à celui des activités d'interventions observables. Le débat sur les équivalences temporelles entre une heure d'attente et une heure de travail visible illustre la différence de vision de ce qu'est le travail pour les pompiers et pour leur employeur.

¹⁵⁹ Naville P., *Temps et technique : structures de la vie de travail*. Genève : Librairie Droz, 1972.

¹⁶⁰ Grossin W., *Les temps de la vie quotidienne*., Mouton 1974.

CHAPITRE 3

LE GROUPE PROFESSIONNEL DES POMPIERS

« *Au quotidien : des valeurs communes et des pratiques variables* »

1 Le "groupe" des pompiers : quel objet pour quelle analyse ?

1.1 Pourquoi s'intéresser aux pompiers en tant que groupe professionnel ?

1.1.1 Un "décalage" entre valeurs et évolutions professionnelles

Le chapitre précédent (chap.2)¹⁶¹ est consacré à la négociation des 35 heures chez les pompiers toulousains. Nous avons notamment constaté que c'est la durée du travail qui a été mise au cœur des débats, alors que la question du contenu du travail, du type d'activité, en a été exclue. Cette enquête démontre que dans cette négociation, le temps a été négocié, mais le travail a été "nié". D'un côté, l'employeur et la chaîne hiérarchique considèrent que le contenu de l'activité professionnelle ne fait pas partie de la négociation. C'est en quelque sorte une "non-reconnaissance" du travail effectué. Et d'un autre côté, il existe un *décalage* entre les valeurs professionnelles des pompiers et les évolutions de leur métier. Il s'agit en quelque sorte d'une "non-reconnaissance" des changements du métier de la part des agents.

On peut parler d'une *rupture* entre des représentations professionnelles *traditionnelles* (stables), portées par les agents, et des mutations professionnelles (mouvantes) liées aux évolutions sociales. La prégnance et la durabilité des valeurs *traditionnelles* créent en effet des situations difficiles à gérer pour les agents. Ils doivent s'adapter à des conditions de travail nouvelles, mais avec des valeurs en partie "anciennes". Le problème est que les agents sont attachés à cet aspect *traditionnel* du métier, alors qu'il ne correspond pas toujours à la réalité de leurs pratiques professionnelles actuelles. Dans un premier temps, nous avons pensé que ce *décalage*, entre les valeurs et évolutions professionnelles des pompiers, est peut-être l'expression d'une différence entre leurs représentations professionnelles (Dubar, 1997)¹⁶² et leurs pratiques de travail, mais nous verrons qu'il reflète une situation plus complexe.

¹⁶¹ Chapitre 2. *La spécificité du métier de pompier.*

¹⁶² Dubar Claude, « Les identités professionnelles », dans *Le Monde du travail*, sous la direction de J. Kergoat, 1997. Pour Claude Dubar, les représentations professionnelles, reconstruites inductivement par les sociologues, constituent non seulement des manières de vivre (et de dire) le travail et de lui donner un sens, mais aussi des

1.1.2 Interroger le "décalage" en observant les pratiques du quotidien

Le travail de recherche que nous exposons ici est au fond "une manière" de traiter du *décalage* entre valeurs et évolutions du métier. Nous pensons que pour comprendre ce *décalage*, il nous faut connaître d'un côté les valeurs professionnelles des pompiers, et d'un autre côté leurs pratiques de travail. Quel est le travail qui a été "nié" par les pompiers dans leur négociation collective (les "blancs" qui n'ont pas été négociés)¹⁶³ ? Nous sommes donc allés à la rencontre du "contenu concret" de l'activité des pompiers. Nous avons mené une enquête sur leur travail quotidien¹⁶⁴, et analysé leurs pratiques professionnelles en détail.

Comme décrit dans les chapitres 1 et 2, notre approche méthodologique s'inspire de la sociologie dite « compréhensive » (Kaufmann, 1996)¹⁶⁵. Cette manière de procéder implique de passer du temps avec les enquêtés, "vivre avec eux", pour pouvoir comprendre les mécanismes qui organisent et font vivre leurs activités, en l'occurrence professionnelles. Nous avons choisi de franchir les portes des centres de secours, visiter l'envers du décor, assister aux interventions telles que les vivent les agents et non comme les victimes, partager avec les pompiers, des repas de cantine, des dortoirs, des douches, des "temps morts", des urgences, des tenues, des conversations, des conflits, des connivences. Nous avons beaucoup appris, mais certainement pas tout. Nous avons cependant récolté suffisamment de données pour étayer notre réflexion sur leur métier en général, et sur leurs pratiques quotidiennes en particulier. Nous comprendrons que le problème du *décalage* entre valeurs et évolutions du métier (Chapitre 2) est plus complexe qu'il n'y paraît, et qu'il relève aussi de la question de la structuration du groupe professionnel.

L'envers du décor nous apprend avant tout que les interventions de secours ne représentent qu'un aspect de l'activité professionnelle des sapeurs-pompiers. C'est l'un des points de départ de ce chapitre. "L'intervention", au sens général ou particulier du terme¹⁶⁶, est à placer au même niveau que les multiples activités qui composent cette activité. On ne peut pas

façons de raconter et d'anticiper le cycle de vie professionnelle, socialement conditionné par l'origine sociale, la formation initiale et la trajectoire antérieure.

¹⁶³ Cf. Chapitre 2.

¹⁶⁴ Nous précisons "pratiques quotidiennes" à deux titres. D'abord, en terme de "routines et habitudes" de métier, puis en terme d'activités multiples et variées.

¹⁶⁵ Kaufmann J.-C., *L'entretien compréhensif*, coll. «128», Nathan, 1996, 2001.

¹⁶⁶ Par "intervention particulière", nous entendons "exceptionnelle", telle qu'une catastrophe.

limiter le métier de pompier aux interventions de secours. Cela apporte une vision réductrice et sélective de la réalité. Il est nécessaire de replacer l'aspect "intervention" comme "une des phases" du métier de pompier, qui se constitue d'une multitude de niveaux d'activités aussi variées que nombreuses.

Par ailleurs, les pratiques professionnelles se fondent sur des "routines professionnelles" quotidiennes. Quels sont les types de professionnalismes qui régissent cette profession ? Ce sont les périodes de fonctionnement "normal"¹⁶⁷ (quotidiennes, "routinières") du travail des pompiers qui peuvent nous aider à y répondre.

1.1.3 Le quotidien souligne "le groupe" comme valeur déterminante

Au fil de notre enquête, notre intérêt pour le quotidien des pompiers, en tant que source d'information sur le « malaise » de la profession, nous a finalement conduit à nous intéresser aux pompiers en tant que "groupe professionnel". Pourquoi peut-on les qualifier de "groupe professionnel" ?

On peut avant tout regarder ce que Dubar (2002)¹⁶⁸ appelle « l'identité pour autrui », c'est-à-dire la façon dont de l'extérieur on arrive à désigner un groupe et à identifier ses membres justement par leur appartenance au groupe. Et les sapeurs-pompiers constituent en effet un corps plutôt homogène, qui trouve son unité à la fois dans des façons d'agir et des façons d'être. D'une part, on peut les identifier par rapport à ce qu'ils "font" au sein de la société : ils exercent une activité de secours, qui renvoie à des qualifications et à des compétences propres ayant fait l'objet de différents modes d'apprentissage. D'autre part, on distingue ce groupe et ses membres par ce qu'ils "sont" : des hommes et des femmes qui sont parvenus à exercer le métier de pompier à la suite de parcours professionnels assez communs et qui agissent selon des systèmes de valeurs proches les uns des autres.

De l'extérieur, le "groupe" des sapeurs-pompiers est donc clairement identifiable, et pas seulement à cause de leurs tenues et véhicules aux couleurs visibles, mais avant tout grâce à leur attitude, leur savoir-faire. Mais de l'intérieur aussi, il semble bien que les sapeurs-pompiers forment bien un "corps professionnel". Le groupe des sapeurs-pompiers a bien

¹⁶⁷ Il s'agit des périodes d'activité "classiques", par contraste avec les "périodes de crise". Nous considérons certes que le métier de pompier est une activité "de l'urgence et de gestion de crises". Chacune de leurs interventions peut de ce fait être considérée comme une crise en soi, à différentes échelles. Les notions de crise et d'urgence sont indissociables du métier de pompier. Mais certaines interventions peuvent être qualifiées d'exceptionnelles, par l'ampleur des dégâts causés ou la difficulté à les résoudre (catastrophes naturelles, industrielles...). Nous précisons donc qu'il s'agit ici des périodes d'activité de "non-crise".

¹⁶⁸ Dubar Claude, *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles.*, Armand Colin, 1996, 2002.

« une identité pour soi » collective (Dubar, 2002). Les pompiers ont en effet un rapport fort au groupe qu'ils forment et revendiquent leur appartenance à un collectif.

Cependant, l'identité collective des sapeurs-pompiers est le résultat de l'agrégation des identités individuelles des agents. Les individus se définissent et se construisent individuellement, selon leur histoire personnelle. Mais quand ces histoires sont partagées, elles leur permettent de s'identifier à un collectif. Les pompiers forment un groupe dans lequel chacun de ses membres peut se reconnaître dans le profil de ses collègues. Certes, il y a une même vision du secourisme, un même sens de l'engagement et du service. Mais il y a surtout la fierté de pouvoir exercer un métier qui permet de porter aide aux personnes en détresse, et cela au bout de parcours professionnels peu éloignés les uns des autres. La proximité des parcours est en effet importante dans la construction de l'identité collective des pompiers. Ils ont partagé les mêmes expériences, franchi les mêmes étapes, manifesté les mêmes ambitions. Cela contribue à rapprocher les individus et à construire une cohésion de groupe.

D'une certaine façon, on peut donc appréhender la construction de l'identité collective selon ce que Dubar (2002) appelle les processus identitaires biographiques : ils nous permettent de comprendre le passage de sentiments individuels à une communauté de sentiments. Cependant, Sainsaulieu (1988)¹⁶⁹ indique que l'identité collective du groupe se construit également au travers des relations que l'individu entretient au sein de l'organisation. Les pompiers forment en effet un groupe reconnu, à la fois par le service public, et par la société. Il devient un acteur collectif, avec sa propre identité. Cela se voit d'abord dans les relations quotidiennes qu'ont les pompiers dans leur environnement immédiat, c'est-à-dire les victimes. Ce type de relation n'engage pas seulement un secouriste et un usager en détresse. Il met en scène deux groupes distincts : les professionnels du secours et les usagers du service public (au sens général). C'est aussi dans ce type d'interaction que se construit le groupe professionnel des sapeurs-pompiers, c'est-à-dire à travers le regard de l'autre, du public, du civil.

Cependant, c'est surtout lorsque les pompiers se structurent autour d'organisations associatives que le terme d'acteur collectif prend tout son sens. Les pompiers participent sans exception aux activités de "l'Amicale" (association des pompiers présente dans tous les centres de secours). D'abord, l'engagement associatif des sapeurs-pompiers est la preuve d'une volonté d'existence collective : les pompiers s'engagent et organisent des activités "extra-professionnelles". Ensuite, l'engagement associatif cristallise le sentiment identitaire.

¹⁶⁹ Sainsaulieu R., *L'identité du travail*, éd. Les presses de science po, col. Références, 1988.

"L'Amicale" des sapeurs-pompiers apparaît bien comme un moyen d'institutionnaliser le groupe, de lui donner une âme et une visibilité. Enfin, le fait de s'engager participe à la construction de l'identité collective : c'est dans l'organisation collective que l'identité se révèle à certains, ou se confirme à d'autres.

1.1.4 Notre analyse : le groupe des pompiers se structure de deux manières

Le corps de métiers des sapeurs-pompiers apparaît bien comme un groupe professionnel à part entière. Mais nous constatons cependant qu'en pratique (sur le terrain, au quotidien, de l'intérieur), ce groupe se structure de différentes manières, impliquant différents "regards" sur le métier. L'identification et la définition de ces différents types de structurations du métier de pompier constituent les résultats de nos analyses.

Une structuration du groupe par « dispositions »

D'un côté, nous remarquons que les sapeurs-pompiers mettent en avant plusieurs "valeurs personnelles". Les enquêtés situent ces "valeurs" à la base de leurs "motivations personnelles" dans l'exercice du métier. Les agents décrivent ainsi un certain nombre de *valeurs morales* : la tradition, la vocation, la réalisation de soi, la passion, l'engagement pour autrui, ou encore l'adhésion au service public. A cela, les pompiers ajoutent plusieurs autres types de valeurs qu'ils conçoivent aussi comme "motivations personnelles" : *la cohésion de groupe, l'exercice d'un métier à risques, la discipline, et "l'esprit corporatiste"*.

Nous pensons que ces "valeurs personnelles" des pompiers s'approchent de la notion de « disposition » de Lahire (2002)¹⁷⁰. Pour reprendre ses termes, la « disposition » est « un penchant, une inclination, une propension », qui peut s'accompagner d'appétence ou de dégoût, mais il ne faut pas la concevoir comme une compétence, c'est-à-dire une ressource. L'hypothèse de Lahire conçoit l'individu comme ayant une possible complexité « dispositionnelle » (divers domaines de pratiques ou schèmes d'action), à l'image des « pliures », développées par Passeron (1989)¹⁷¹, lesquelles reflètent « une densification et une singularisation des propriétés contextuelles et dispositionnelles des acteurs ».

¹⁷⁰ Lahire B., *Portraits sociologiques*, Paris, Nathan, 2002.

¹⁷¹ Passeron J.-C., « Biographies, flux, itinéraires, trajectoires », *Revue française de sociologie*, vol. XXXI, 1989, pp. 3-22.

Dans la lignée de Lahire, nous pensons en effet que pour interpréter le point de vue des acteurs, il ne faut pas privilégier leur position sociale et leur trajectoire, à l'encontre de l'idée d'un moi unique. Pour prolonger son raisonnement, nous pensons que les « dispositions » des acteurs peuvent même être constitutives du "groupe", en l'occurrence du groupe professionnel. Nous pensons que le « contexte » (Lahire, 2002), ici le groupe professionnel des pompiers, entretient en effet des interactions significatives avec les dispositions des individus, ici les agents. Car le groupe des pompiers nous apparaît comme mettant en commun un ensemble de valeurs, ou dispositions, qui sont à l'origine des attributs personnels.

Au fond, nous pensons que le groupe professionnel des sapeurs-pompiers est structuré par les « dispositions » de ses membres. Certes, le type de "valeurs" décrites par les pompiers semble, de prime abord, plutôt relever de "dispositions personnelles", c'est-à-dire d'une réflexion, de désirs, de « penchants », qui sont propres à la vie privée des individus.

Mais notre enquête montre que les "valeurs personnelles" énoncées par les pompiers sont "structurantes" du groupe, et pour deux raisons. D'une part, ces valeurs sont vues par les enquêtés comme les « motivations personnelles » qui les ont poussés vers le métier. Ce sont ces "penchants personnels" qui ont "regroupé" les acteurs autour d'une activité commune. D'autre part, les valeurs énoncées sont communes à la majorité des enquêtés. A très peu d'exception près, nous avons à faire à un discours commun sur ces "valeurs personnelles". Nous pensons donc qu'au sein du groupe, par agrégation des individualités, les "dispositions personnelles" (ou "valeurs individuelles") deviennent finalement des "dispositions professionnelles". Les pompiers partagent en effet un système commun de "valeurs professionnelles". Ces valeurs sont "apportées" par chacun, mais elles sont ensuite "portées" par le groupe.

Le groupe professionnel des pompiers est finalement soumis à une sorte de "structuration commune", par les « dispositions » des acteurs, au sens de Lahire (2002). On pourrait penser que notre raisonnement tend à "contredire" le point de vue de Lahire, en ramenant son point de vue vers une sociologie classique, qui aurait pour habitude d'homogénéiser les caractéristiques individuelles. Mais nous pensons plutôt que le raisonnement de Lahire est compatible avec l'idée de "groupe". Nous constatons en effet avec les pompiers, que le groupe peut cristalliser les « penchants » de chacun (les « dispositions »), pour en faire des

attributs collectifs propres au groupe, en valorisant ces "motivations individuelles", au lieu de les "lisser".

Une structuration du groupe par « dispositifs »

D'un autre côté, l'observation et l'analyse du travail quotidien des pompiers montrent que les agents mettent au centre de leur activité un certain nombre d'attributs du métier. Par contraste avec les « dispositions » précédemment évoquées, il s'agit cette fois de caractéristiques qui dépendent moins des pompiers en tant qu'individualités agissantes, que du cadre de leurs actions, c'est-à-dire de leur organisation professionnelle¹⁷². Quand on leur demande de parler de leurs activités quotidiennes, les réponses des enquêtés indiquent des points de vue fortement variables. Nous avons alors essayé de répertorier les conditions qui font varier ces conceptions du métier de manière suffisamment significative pour être perceptible. Nous constatons des différences de point de vue selon les conditions suivantes : *les fonctions et les grades, les statuts* (professionnel ou volontaire), *les territoires* (cadres géographiques), et *les types d'activités* (veille ou intervention). Selon que les pompiers soient gradés ou non, professionnels ou volontaire, en ville ou à la campagne, à la caserne ou en intervention, ils voient, et vivent leur métier de manières différentes.

Nous pensons que ces "différents conditionnements" du point de vue des agents sur leur métier sont liés au cadre professionnel des sapeurs-pompiers, c'est-à-dire à leur organisation du travail. Nous pensons par là à l'ensemble des outils de gestions qui permettent d'organiser les activités de secours. La multitude des outils de gestion des sapeurs-pompiers serait au fond à l'origine des différences de point de vue des agents sur leur activité. Dans ce cas, ces outils s'apparentent ce que Boussard et Maugeri (2003)¹⁷³ appellent les « dispositifs de gestion ». C'est à dire : « *des assemblages disparates et complexes d'outils, de techniques, de règles, de procédures, mais aussi d'acteurs, de discours, de représentations et de visions organisationnelles – c'est-à-dire d'éléments matériels, humains et discursifs étroitement imbriqués les uns dans les autres, et visant la conduite des organisations* ».

Les outils de gestion des pompiers correspondent bien aux dispositifs de gestion décrits par Boussard et Maugeri (2003) : « *ils ne sont pas aussi neutres que leur aspect technique d'objet*

¹⁷² Par souci de simplicité, nous utilisons l'adjectif « professionnel » pour parler du corps de métiers des sapeurs-pompiers dans son ensemble, au même titre que le terme « métier », même si près de 80% des agents sont des volontaires.

¹⁷³ Boussard, V., Maugeri, S. (dir.), 2003, Du politique dans les organisations. Sociologies des dispositifs de gestion, l'Harmattan, Paris.

managérial pourrait le laisser croire. Ils abritent toutes sortes de logiques sociales, loin de leurs objectifs purement gestionnaires affichés ». Les dispositifs des sapeurs-pompiers conditionnent en effet leur manière de voir leur métier.

Et au fond, nous pensons que les « dispositifs » des pompiers sont des éléments structurants du métier. Largier (2008)¹⁷⁴ indique : *« point de rencontre de jeux d'acteurs, les dispositifs de gestion sont des ressources mobilisables dans le cadre de stratégies et peuvent contribuer à créer ou à renforcer des zones d'ombre de l'organisation. Leur analyse permet d'éclairer certains aspects du fonctionnement des organisations (Kletz et al., 1997¹⁷⁵ ; Boussard, 2001¹⁷⁶) »*.

Mais si les « dispositifs de gestion » des pompiers structurent leur groupe professionnel, ils ne le font pas de la même manière que les « dispositions » précédemment énoncées. Les « dispositions » apportent une "structuration commune" au groupe professionnel, en renforçant l'esprit communautaire du métier, en mettant en commun les valeurs ou « dispositions » de chacun. Par contraste, la structuration du groupe par les « dispositifs de gestion » est une "structuration différentielle". C'est un type de structuration qui crée des différences entre les agents. Les pompiers ne conçoivent pas leur métier de la même manière selon qu'ils soient volontaires, professionnels...

Ce chapitre propose une analyse des « dispositions professionnelles » et des « dispositifs de gestions » que nous avons identifiés au sein du groupe des sapeurs-pompiers. A l'aide des propos des pompiers eux-mêmes (entretiens), nous tenterons de comprendre en quoi ces deux éléments sont structurants du groupe professionnel des sapeurs-pompiers. Mais dans un premier temps, exposons la manière dont nous avons procédé pour réaliser notre enquête et nos analyses sur les pratiques de travail quotidiennes des sapeurs-pompiers.

¹⁷⁴ Largier A., «Dispositif de gestion des compétences et logique métier», *Socio-logos*, Numéro 3, 2008.

¹⁷⁵ Kletz, F., Moisdon, J.C., Pallez, F., 1997, Zoom sur l'organisation. Les grilles de classification : un dispositif photographique problématique, In : Moisdon, J.C. (Ed.), Du mode d'existence des outils de gestion. Les instruments de gestion à l'épreuve de l'organisation. Editions Seli Arslan, Paris, pp. 91-112.

¹⁷⁶ Boussard, V., 2001, Quand les règles s'incarnent. L'exemple des indicateurs prégnants, *Sociologie du Travail*, 43 533-551.

1.2 Nos méthodes d'observation et d'analyse

Il s'agissait de comprendre comment les pratiques et les représentations des acteurs se fondent sur des "routines professionnelles" quotidiennes. Une enquête en situation avec une immersion totale dans des centres de secours a permis cela : par la réalisation d'entretiens avec les agents, et par une observation participante des activités quotidiennes. Cette enquête en situation a notamment ouvert la perspective d'une compréhension de la coopération "interservices" pour l'intervention, de même qu'une comparaison entre plusieurs centres de secours, et différents statuts de sapeurs-pompiers. La première phase de cette recherche a donc été consacrée au travail de terrain, à la récolte des matériaux, à la retranscription intégrale des entretiens, et à la mise en forme des données. De plus, plusieurs entretiens qui touchent directement au thème de cette enquête ont déjà été effectués et analysés pour une étude antérieure, ils ont donc été réutilisés.

Pour saisir le référentiel professionnel des pompiers, nous avons mis en place un processus d'observation participante sur le terrain (vie du centre de secours, interventions...), grâce à une immersion totale dans un centre de secours de sapeurs-pompiers, durant une dizaine de jours. L'objectif de cette observation participante était de partager la vie des agents de secours dans le déroulement de leurs journées de travail. Notre observation n'est pas restée "extérieure" aux activités, nous avons joué le rôle de "soldat du feu", du moins pour la durée du stage et dans un cadre strictement défini au préalable avec la direction du centre d'accueil (hébergement continu au sein du centre de secours, port de la tenue, repas avec les agents...). Dans une perspective avant tout compréhensive, cette procédure avait pour but de permettre à notre observation de s'imprégner des types de professionalismismes ("référentiels professionnels") qui guident ce métier au quotidien.

Des négociations avec la direction départementale des sapeurs-pompiers d'un département voisin du notre ont permis qu'un stagiaire participe aux activités courantes d'un centre de secours principal mixte (professionnels et volontaires), et de mener des entretiens dans un centre de secours secondaire (volontaires). L'observation s'est déroulée de nuit comme de jour. Puis dans un second temps, le stagiaire a pu embarquer dans les véhicules de secours et se rendre sur les lieux d'intervention avec les agents, afin d'assister à leurs actions sur le terrain.

1.2.1 La mise en place d'une observation participante

Au cours de l'année 2003, nous avons mené une série d'entretiens avec des sapeurs-pompiers de Toulouse au sujet de leur intervention au cours de l'explosion de l'usine "AZF". C'est au cours d'un de ces entretiens que nous avons été mis en relation avec un représentant syndical des pompiers professionnels. Suite à l'entretien que nous avons obtenu avec celui-ci, il nous a lui-même recommandé auprès de monsieur le directeur-adjoint des sapeurs-pompiers d'un département voisin du nôtre, pour mener d'autres entretiens et éventuellement suivre un stage dans son département. Nous avons donc effectué un premier entretien au mois de septembre 2003 avec monsieur le directeur-adjoint, qui nous a par la suite présentés au directeur, que nous avons rencontré au mois d'octobre. A cette occasion, nous lui avons exposé notre demande (entretiens et stage), qu'elle a ouvertement considérée, mais elle demanda un délai de réflexion, pour obtenir l'aval de ses supérieurs. Au mois de novembre, le "Service d'Incendie et de Secours" du dit département nous invite à lui faire parvenir notre projet de convention de stage. Nous programmons alors une nouvelle entrevue avec le directeur.

1.2.2 Les conditions pratiques de l'enquête

Au début du mois de janvier 2004, nous rencontrons à nouveau le directeur afin de signer la convention de stage et de nous accorder sur les conditions pratiques du stage, qui est alors prévu pour le mois de février. A cette occasion, le directeur nous présente au Commandant du centre de secours principal du département et au responsable du CTA-CODIS (Centre de Traitement des Appels téléphoniques des pompiers). A ce moment, le "stagiaire" a été invité à vivre au sein du centre de secours principal (ce qui est « une première » pour un individu extérieur à la profession, au dire des pompiers), à effectuer des entretiens, à prendre des notes (observations), et à prendre des photos (à condition que les pompiers photographiés soient consentants, et que les visages, les domiciles, et les véhicules des victimes ne soient pas reconnaissables).

Le directeur nous propose également un rendez-vous avec le Commandant du centre de secours de pompiers volontaires d'une petite commune avoisinante, afin de programmer des entretiens avec des agents volontaires.

Ce stage au sein du centre de secours principal des sapeurs-pompiers est alors prévu pour la période du 18 février au 3 mars 2004 inclus. Nous avons initialement pensé à une période de 15 jours afin de pouvoir suivre un cycle de roulement complet d'une équipe de secours. Autrement dit, les pompiers de ce centre travaillent en équipe, avec trois groupes de 13 sapeurs professionnels. Ces équipes travaillent selon des cycles de 24 heures de travail et 48 heures de repos en continu. Nous avons donc pensé que 15 jours étaient nécessaires pour suivre une équipe sur différents jours de la semaine, et notamment sur deux week-ends.

Nous avons également pensé qu'il serait préférable que l'équipe de secours observée soit volontaire pour participer à cette étude, car le fait de désigner une équipe en particulier pourrait pénaliser le travail d'observation. De même, l'équipe doit avoir connaissance de l'étude poursuivie¹⁷⁷ afin de ne pas être exposée à toute forme de suspicion. Nous avons par la suite compris que l'information de la venue du "stagiaire" au centre de secours n'avait pas été diffusée au sein du personnel. De plus, une équipe en particulier avait été désignée pour être suivie, car elle présente des difficultés de commandement. Le Commandant du centre pensait en effet que cette observation pouvait l'aider à mieux comprendre ces difficultés. Le Commandant du centre de secours fixe alors rendez-vous au stagiaire pour le jeudi 19 février à 10h00, avec un jour de retard sur le calendrier, car c'était le jeudi que l'équipe désignée prenait sa garde.

1.2.3 Le contexte d'observation

Le centre de secours de cette commune est un des 6 centres principaux du département (il compte environ une centaine de sapeurs-pompiers sur les 900 que compte le département), et il est le seul centre mixte du département, c'est-à-dire qui comporte des sapeurs-pompiers professionnels (environ 60) et des volontaires.

Pour rappel, les pompiers professionnels travaillent selon des cycles d'activité de 24 heures au cours desquels ils sont domiciliés au centre de secours, en tenue, afin de partir en intervention au plus vite à toute heure, puis ils ne travaillent pas pendant 48 heures. Alors que les pompiers volontaires sont des citoyens dont l'activité de pompier n'est pas la profession. Ils exercent donc pour la plupart une activité professionnelle différente (à demi ou à plein temps, et sans

¹⁷⁷ *"La prise en charge des victimes de l'explosion de l'usine chimique AZF : activités, métiers et réseau de décisions"*. Programme : « La prise en charge d'accidents collectifs : le cas de l'explosion de l'usine AZF à Toulouse ». Mission de Recherche Droit et Justice. CERTOP (UMR-5044)-CNRS.

lien particulier avec les pompiers), et effectuent des gardes (par semaine ou autre, selon les départements) durant lesquelles ils sont appelés (grâce à un récepteur mobile : « bip ») afin de venir au centre de secours et partir en intervention.

Le département observé compte 26 centres de secours, dont un seul est « habité », le centre de secours principal, puisque c'est le seul à être en partie constitué de professionnels (60% de l'effectif environ). Dans ce centre de secours, les volontaires sont appelés de manière aléatoire pour faire des remplacements ponctuels dans les équipes, en cas d'absence de professionnels, ou en cas de besoin de renfort. Le centre de secours est constitué de d'environ 42 sapeurs professionnels opérationnels (c'est-à-dire dont le rôle est d'intervenir sur le terrain) qui se scindent en trois équipes (A, B, C) de 14 sapeurs, et qui se relaient toutes les 24 heures. La moyenne d'âge des pompiers de ce centre de secours est d'environ 40 ans.

Outre la rédaction d'un carnet d'observation détaillé et la prise de plusieurs clichés photographiques (200), cette observation participante a également permis le recueil d'une vingtaine de témoignages d'environ 60 minutes de sapeurs-pompiers, professionnels et volontaires. Ces entretiens ont été menés de façon "semi-directive", c'est-à-dire qu'ils étaient guidés par une "grille d'entretien". Cette grille "semi-directive" comprend des thèmes¹⁷⁸, ou sujets, qui doivent être abordés avec l'individu interrogé. Il faut souligner par ailleurs que d'autres thèmes de discussions peuvent être abordés en parallèle de la grille préétablie, en fonction des individus interrogés et de leurs inspirations. La grille d'entretien a pour rôle d'encadrer l'entretien, de manière à ne pas dévier outre mesure des thèmes de l'étude, et de manière à ne pas omettre les questionnements essentiels qui motivent la récolte des données.

La faisabilité de la présente étude tient au fait que les entretiens ont pu être menés grâce aux différents contacts que nous avons établis avec les pompiers lors d'études antérieures¹⁷⁹.

¹⁷⁸ Trajectoire professionnelle ; opinion sur l'organisation et les conditions de travail ; les pratiques professionnelles (moyens et outils de travail, les carences en équipements, en formation, ou en effectifs, les "bricolages"...) ; le référentiel professionnel (rythme de travail, types de missions...) ; la division du travail (divisions statutaires, grades, hiérarchie, progression professionnelle...).

¹⁷⁹ Kanzari Ryad, sous la direction de Thoemmes Jens, « *Dans le feu des 35 Heures : le cas des Pompiers d'un département* », mémoire de maîtrise de sociologie, Université de Toulouse-le-Mirail, 2000/2001. Et « *Temps, Travail et Négociation, des sapeurs pompiers toulousains dans le contexte de l'explosion "AZF"* ». Mémoire de DEA, sous la direction de Gilbert de Terssac et Jens Thoemmes. Université de Toulouse-le-Mirail, 2001/2002.

1.2.4 Les caractéristiques des enquêtés

Le tableau suivant donne un aperçu des différents sapeurs-pompiers interrogés pour cette étude. « Homme de rang » (ou « sapeur ») n'est pas un grade. Les catégories "A, B et C" sont des classements de la fonction publique. La catégorie "A" est notamment une partie du personnel de l'Etat-major. « Sapeur 1^{ère} classe » est un agent qui est en première année de pratique.

Tableau 1. Caractéristiques des sapeurs-pompiers interrogés sur leur travail au quotidien

Les sapeurs-pompiers qui ont été interrogés dans la seconde partie de l'étude ("étude des activités professionnelles au quotidien") sont en majorité des hommes, professionnels et volontaires. Ces entretiens ont été menés au sein d'un centre de secours mixte (mêlant professionnels et volontaires), d'un centre de secours exclusivement volontaire, et au sein du Service Départemental d'Incendie et de Secours (Etat-major du département).

[NB : MAE=Marié Avec Enfant(s)]

Numéro d'entretien	Statut	Age	Etat civil	Grade	Ancienneté
1	Professionnel	45-50	Marié [avec enfant(s)]	Commandant	30 ans
2	Professionnel	45-50	MAE	Adjudant-Chef	27 ans
3	Professionnel	25-30	Fiancé	Stagiaire 1 ^{ère} classe	11 ans
4	Volontaire	40-45	MAE	Capitaine	26 ans
5	Volontaire	45-50	MAE	Lieutenant	21 ans
6	Volontaire	40-45	MAE	Sergent	11 ans
7	Volontaire (femme)	25-30	Concubinage	Sapeur 1 ^{ère} Classe	7 ans

8	Professionnel et Volontaire	25-30	Concubinage (avec enfant)	Sapeur 1 ^{ère} Classe	11 ans vol. et 6 mois pro.
9	Professionnel	30-35	Célibataire	Lieutenant	9 ans
10	Volontaire	20-25	Fiancé	Sapeur 1 ^{ère} Classe	5 ans
11	Professionnel	35-40	MAE	Sapeur	10 ans
12	Volontaire	50-55	MAE	Sergent-Chef	15 ans
13	Volontaire	30-35	MAE	Sapeur 1 ^{ère} Classe	1 an
14	Professionnel	40-45	MAE	Caporal Chef	23 ans
15	Professionnel	50-55	MAE	Adjudant	20 ans
16	Professionnel	35-40	MAE	Sergent	17 ans

L'analyse de ces entretiens a permis de dégager des hypothèses générales concernant les types de « référentiels professionnels » qui guident le métier de pompier. C'est-à-dire certains indices permettant de comprendre davantage les types de professionnalismes qui régissent cette profession, dans son ensemble, et qui se retrouvent dans des événements exceptionnels, tels que l'explosion de l'usine "AZF" de Toulouse.

2 Une structuration commune par les « dispositions personnelles »

Les pompiers sont des acteurs déterminants dans la structuration de leur métier. Ils construisent leur travail au quotidien, ils créent par eux-mêmes des solutions pour résoudre les différents problèmes posés par leurs missions.

Or, nous remarquons que la multitude d'actions qui constitue l'activité de travail du quotidien n'est pas "sans valeur". Certes, dans toute activité de travail il y a de la valeur, artistique, marchande, ou autre. Mais notre enquête nous apprend que le travail des pompiers est assis

sur un ensemble de valeurs morales que l'on peut identifier. Les actes des pompiers ne sont pas l'unique résultat d'un échange marchand d'une force de travail contre une rémunération financière (Marx, 1967)¹⁸⁰. Le travail de pompier n'apparaît pas comme un travail de subsistance. Il semble que ce que nous avons nommé "une vision traditionnelle" du métier (Chapitre 2) se retrouve en effet sur le terrain, dans le travail en pratique. Les pompiers n'agissent pas par nécessité financière, ils sont avant tout motivés par des valeurs, des convictions morales, une vocation, une passion, une volonté de gagner sa vie en aidant les autres...

C'est notre premier constat : les actions des pompiers sont avant tout motivées par des valeurs morales. Nous pensons que c'est l'ensemble de ces valeurs qui constitue "le référentiel professionnel" des sapeurs-pompiers, "le moteur" de leurs actions professionnelles. De Terssac, Thoemmes et Flautre (2004)¹⁸¹ soulignent à ce sujet : « Muller (1990)¹⁸² a forgé la notion de "référentiel des politiques publiques" pour désigner la construction d'une représentation, d'une image de la réalité sur laquelle on peut intervenir. C'est en référence à cette image cognitive que les acteurs vont organiser leurs perceptions du système, confronter leurs solutions et définir des propositions – on appellera cet ensemble d'images le référentiel d'une politique - ». Les auteurs ajoutent que « cette notion se retrouve dans d'autres champs comme celui du travail, sous l'appellation de "référentiel opératif commun" (G. de Terssac, 1992, p. 125), qui désigne l'ensemble des connaissances et savoir-faire, des représentations et des croyances sélectionnées et mobilisées pour agir dans un contexte particulier ».¹⁸³ Nous tentons ici de faire une typologie des valeurs du métier de pompier, pour comprendre avec plus de précisions quelles peuvent être les convictions morales qui poussent les agents à agir, ces valeurs qui sont le fruit de l'histoire personnelle de chacun, mais qui mobilisent pourtant un collectif démesuré, un corps de métiers dans son ensemble.

Les composants du référentiel d'action professionnelle (de Terssac, Thoemmes, Flautre ; 2004) des pompiers sont difficilement quantifiables. Cependant, dans cette première partie, nous faisons l'inventaire des "dispositions" du métier. Malgré le peu d'ouvrages scientifiques

¹⁸⁰ Marx K., *Le capital : critique de l'économie politique.*, 1967.

¹⁸¹ Terssac G. (de), Thoemmes J., et Flautre A., « Régulation politique et régulation d'usage dans le temps de travail », *Travail Humain*, tome 67, n°2/2004, PUF, 135-154.

¹⁸² Muller P., *Les politiques publiques*, Paris, PUF, 1990.

¹⁸³ Par ailleurs, dans « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel » (*Loisirs et société.*, vol. 20, n°1, 1997, p.50-71), Thoemmes J. et De Terssac G., en parlant du "référentiel temporel", expliquent la notion de référentiel par des expressions telle que « ensemble de repères » ou « ensemble de représentations », p.60-61 ; « La négociation sur le temps de travail mobilise des savoirs et des représentations constitutifs de ce que nous avons appelé les référentiels temporels », p. 67.

consacrés aux sapeurs-pompiers, notre typologie s'inspire entre autres des recherches de Boullier et Chevrier (2000)¹⁸⁴, qui exposent un certain nombre "d'attributs" du métier de pompier.

2.1 Des valeurs "morales"

2.1.1 Tradition et vocation de sapeur-pompier

Le métier de pompier est souvent considéré par l'opinion publique comme un métier "héroïque" et "traditionnel". "Héroïque" car les pompiers sont des professionnels du risque au secours de la population. Puis "traditionnel", car ils entretiennent dans leur métier un certain savoir-faire hérité du passé.

La tradition s'exprime de plusieurs manières dans les centres de secours. Les agents portent par exemple un uniforme marqué de signes distinctifs (grades, distinctions...). C'est l'une des expressions visibles de la tradition. Mais, la "tradition" est aussi visible dans l'organisation du temps de travail des pompiers.

« Disons que ce grade vient de l'époque...parce qu'avant le sapeur était un militaire, c'est une tradition, l'adjudant c'est un contremaître, un lieutenant c'est un ingénieur, on a des équivalences comme ça. Mais par tradition, avec un uniforme il y a toujours des grades [...] Ils sont un peu attachés à la tradition des 24 heures de garde. Chez les pompiers, travailler 24 heures d'affilée, c'est une tradition, pour ensuite avoir la journée de libre », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

Puis le métier de pompier reflète aussi une vocation qui survit "tant bien que mal". Les agents affirment avoir besoin de « motivation non matérielle » pour travailler. Le terme de vocation est plutôt utilisé par les jeunes pompiers, qui arrivent dans un métier souvent idéalisé (« *porter secours à autrui dans toutes les conditions [...] aider de son prochain...* »).

Mais l'idée "d'aide d'autrui" se retrouve aussi chez les plus âgés. Ils semblent aussi en avoir besoin, mais en terme de motivation professionnelle. L'attrait financier paraît insuffisant pour pratiquer ce métier. Les enquêtés affirment que les affinités avec l'activité de secourisme sont indispensables. En fait, la vocation dont parlent les pompiers dépasse le cadre du travail. Un

¹⁸⁴ Boullier Dominique, Chevrier Stéphane, *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Coll. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000.

pompier est par exemple avant tout un "agent de secours", même sans uniforme, à toutes heures, même dans le cadre privé.

« [...] *"Courage et dévouement"*, cette belle expression veut tout dire. *"Courage"* que les hommes doivent avoir pour s'adapter à toutes les situations qu'ils peuvent rencontrer, et dévouement pas seulement dans l'intervention, mais dans la vie de tous les jours. Le vrai pompier, quand il est de repos, je crois même qu'il est encore plus pompier. Moi, si je pars en vacance et que je croise un gros carton (accident), je vais laisser ma femme et mon gamin à l'écart pour aller bosser. [...] Le pompier en général, ça a toujours été un mec qui est là pour les autres. », (un sergent, 30-35 ans).

Au fond, le métier de pompier fait partie des activités professionnelles qui nécessitent de d'avoir un certain "attachement", une certaine "affection", pour s'y investir. Les agents semblent avoir besoin de garder à l'esprit l'idée de "vocation professionnelle" pour exercer leur métier.

Pour aller plus loin, on peut aussi dire qu'être secouriste est un état qui se vit à plein temps. Comme les pompiers, tout individu ayant suivi une formation de secourisme se "sent obligé" d'agir à chaque fois qu'il est confronté à une situation dangereuse pour lui ou son entourage. Les pompiers affirment : « nous sommes pompiers 24 heures sur 24 ». Il est en fait assez difficile de quantifier leur engagement dans leur fonction, et peut-être même leur temps de travail. Le métier de pompier "se vit" à plein temps, et la tenue de pompier est une seconde peau.

2.1.2 La réalisation de soi

Dans l'un de ses ouvrages¹⁸⁵, Max Weber explique comment le travail, « *l'activité de travailler* », peut être considéré comme une source de satisfaction personnelle. Il explicite ainsi la naissance de « l'esprit capitaliste » au sein de communautés religieuses britanniques. Pour résumer, cet « esprit » serait en partie né du fait que les chrétiens protestants considèrent que le "salut" de l'Homme est dans son travail. Il ne peut trouver son "salut" (« être sauvé de l'état de péché et accéder à la vie éternelle »¹⁸⁶) qu'à travers son investissement dans son activité professionnelle. Selon ce point de vue, plus un homme se consacre en temps et en énergie à son travail, et plus il est proche de sa religion et de sa foi. Si on met de côté les

¹⁸⁵ Weber M., *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme.*, Paris Plon, 1964.

¹⁸⁶ Petit Larousse Illustré, 2002.

considérations théologiques, cela signifie en quelque sorte que la réalisation de soi passe par l'activité professionnelle. L'activité des pompiers volontaires est peut-être à inscrire dans cette manière de voir. Certains agents affirment s'investir « sans compter » dans le secourisme. Comme si, bien au-delà de la reconnaissance sociale que cela apporte, ils y voyaient l'accomplissement et la réalisation de soi, le « salut » au sens de Weber.

« En tant que chef de centre de secours, je perçois environ 3800 francs par an pour mon activité de pompier volontaire [...], officiellement ça me prend le quart de mon temps de travail, mais en réalité cela me prend beaucoup plus, donc je prends sur mon temps libre pour compléter. Et je dois sacrifier certains moments, n'importe quand, pour recevoir certains volontaires, ou candidats. Des fois, c'est le dimanche matin par exemple. [...] Mais quand on aime, on ne compte pas. », (un capitaine 40-45ans).

En fait, l'idée de "vocation" est liée à un certain "attachement" pour le secourisme de la part des agents. Mais au-delà, qu'ils soient professionnels ou volontaires, ils ajoutent qu'un certain investissement personnel est nécessaire pour être pompier. Au niveau identitaire, il n'y a pas de frontière entre vie professionnelle et vie privée. Ils sont pompiers en permanence, car c'est ainsi qu'ils se "réalisent".

2.1.3 La passion du secourisme

Les pompiers font souvent allusion à la "vocation" qui les "pousse" à exercer leur activité. La définition classique de "vocation" est : « le penchant ou l'aptitude spéciale pour un genre de vie ou une activité ». Or, pour certains, peut-être avec la pratique du métier, par "habitude", la vocation devient "passion". Et cela mène parfois à des extrêmes. Un agent volontaire affirme qu'il est devenu « accro » au secourisme (sujet à une "accoutumance"). Il ne peut plus vivre sans son activité de secourisme. Il ajoute ressentir cela malgré les situations difficiles auxquelles il est confronté.

« Je touche environ deux ou trois mille francs par trimestre, en moyenne. [...] Mais je suis même sûr que s'il n'y avait pas les vacations (rémunérations), je continuerais quand même, parce que je suis "accro" à ça. C'est une vocation une passion. C'est vrai que quelquefois je me dis... je vois des choses terribles, de la souffrance, des choses abominables... je fais ça à la caserne, ensuite je vais à l'hôpital (je suis aussi infirmière urgentiste) et c'est la même chose, donc des fois je me dis que je ne vais pas très bien, que je suis dingue de faire ça. », (un volontaire 1re Classe, 25-30 ans).

En fait, les pompiers considèrent que leur métier dépasse le cadre classique de l'activité professionnelle, et qu'il est plutôt une passion (un "hobby"). Donc, même si ce métier peut aussi être un moyen de subsistance, il semble être du genre des activités qui nécessitent, et suscitent, un investissement personnel particulier.

2.1.4 L'engagement pour autrui

Dans le cadre de leur activité de secouriste, les pompiers suivent des formations aux premiers secours, mais pas de formation médicale. Leurs connaissances en premiers secours ont récemment été complétées par une formation permettant l'utilisation du DSA (Défibrillateur Semi-Automatique). C'est un appareil de réanimation permettant de mesurer les fonctions vitales des victimes et d'administrer des électrochocs en cas d'arrêt cardiaque. Certains pompiers considèrent cette "nouvelle" formation comme une contrainte, car elle implique une responsabilité supplémentaire. Mais la majorité la considère comme un progrès pour l'accomplissement de leurs missions.

Les responsabilités, les devoirs, et les actes d'ordre médical sont strictement réglementés pour les pompiers. Mais dans certaines situations, il arrive que la réglementation soit contournée, et que les agents sortent du cadre de leur fonction et de leur formation. Par exemple, pour gagner du temps sur une intervention, il arrive que les agents fassent le montage d'une perfusion (préparation du matériel de perfusion) à la place d'un médecin ou d'un infirmier. Or, légalement, ils n'y sont pas autorisés. Mais cette pratique est banalisée et fait partie des actions "habituellement" exécutées par les pompiers. Nous avons précédemment évoqué le fait que les pompiers soient parfois "excessifs" au niveau du temps personnel consacré au secourisme. Nous pouvons maintenant ajouter qu'ils font aussi certains "excès" en terme de types d'actions effectuées durant les missions.

« Préparer une perfusion, ce n'est pas non plus un geste très compliqué. Normalement nous n'avons pas le droit de le faire, mais ce que l'on regarde c'est la personne, si on peut gagner quelques minutes en préparant une poche, en mettant une tubulure au bout, et donner cela au médecin... disons que l'on se bat pour la personne, alors si on peut faire quelque chose pour aider, on le fait. », (un sapeur 1ère Classe 25-30 ans).

Au fond, la "vocation de pompier" implique une certaine "volonté" d'entraide sociale. Mais aussi, elle a trait à la réalisation de soi à travers une activité professionnelle. Beaucoup de

pompiers considèrent leur métier comme un "hobby", au point de dépasser certaines fois les limites de leurs responsabilités. En fait, le cœur de cette vocation est peut-être un investissement personnel affirmé. Sans doute est-il lié à l'identité professionnelle des pompiers ?

2.1.5 L'adhésion au service public

Les pompiers soulignent par ailleurs leur "utilité sociale". Ils décrivent par exemple le service public comme une prestation apportée par l'État au contribuable de manière à lui faciliter la vie sans avoir les inconvénients du secteur privé, comme les effets de concurrence dans les prestations apportées.

« [...] je pense qu'il ne faut pas abandonner ce service public (les secours d'urgence) au secteur privé. Cela participerait à l'expansion de situations incertaines et de professionnels soumis à la loi de la carotte. Ce ne sont pas des gens sous-payés qui doivent faire cette profession. Je tiens à la notion de service public, que ce soit pour les secours, les soins médicaux et sociaux, la police, l'électricité, etc. Les gens ont le droit à ces services sans discriminations sociales. », (un homme de rang, 25-30 ans).

Les pompiers revendiquent un maintien du système de secours actuel (public), car ils considèrent le service qu'ils fournissent comme un "droit" pour les contribuables. Selon eux, un service de secours d'urgence "privé" serait certainement contre la "vocation professionnelle" nécessaire à l'exercice de ce type d'activité.

2.2 La cohésion de groupe

L'activité de pompier est un travail d'équipe : il demande de la sociabilité et de la cohésion de groupe. Les équipes effectuent des roulements d'effectif sur des gardes de 24 heures. Les agents passent toute la durée de ces gardes avec leurs coéquipiers, au sein de la caserne, et en interventions. C'est un genre de "vie en communauté", ils partagent toutes leurs activités durant 24 heures, l'entente est indispensable. On peut parler de la nécessité de la cohésion de groupe à deux titres : au niveau individuel, car l'intégration professionnelle en dépend, et au niveau collectif, car la cohésion de groupe agit sur la qualité du travail effectué.

« [...] on est plutôt une bonne bande de potes [...] tu passes 24 heures en dehors de chez toi. Donc, tu dois avoir des notions de sociabilité pour être 24 heures ensemble, on est obligé de

vivre ensemble donc autant que ça se passe le mieux possible. À petite échelle, c'est une famille. Ce soir il y en a un qui va faire la bouffe pour les quinze. On va essayer de se mettre à table, de manger ensemble », (un Sergent, 30-35 ans).

« [...] il y a une ambiance super chaleureuse, tu croises toujours quelqu'un à la cuisine, à la salle télé, on peut discuter et manger ensemble, c'est très agréable », (un homme de rang, 20-25 ans).

La cohésion de groupe des pompiers est liée à la configuration professionnelle de leur métier. Par exemple, l'organisation du temps en cycles, avec des "gardes longues", ou encore l'organisation des effectifs en équipes, "impose" en quelque sorte aux pompiers d'entretenir la cohésion de groupe. Ce type de configuration dépend selon nous directement du type de missions professionnelles à accomplir. Le secourisme d'urgence pratiqué par les pompiers ne peut sans doute pas se réaliser sans cette cohésion particulière.

2.3 L'exercice d'un métier à risques

Le métier de pompier est reconnu comme étant un métier "à risques". Les agents n'hésitent pas à le mettre en avant dans leurs propos. Les risques professionnels sont de deux natures : certes, c'est un métier de terrain qui implique un investissement physique dans des conditions dangereuses, mais il y a aussi « l'usure physique » des agents dans le temps, qui apparaît avec l'ancienneté.

« Mais ce qu'il y a aussi c'est la pénibilité du boulot, c'est un travail intense lors des interventions. Parce que quand ça sonne [...] c'est le rythme cardiaque qui triple. Le soir quand vous dormez, il passe à un rythme fou lorsque l'alarme se déclenche, la surprise, puisque là vous êtes obligés de vous lever et de partir en courant. Donc été comme hiver, vous vous habillez dans l'engin, vous êtes encore endormi. Après, notre rythme de travail lors de l'intervention est intense. On s'habitue au fil des années, mais la fatigue augmente. », (un Sergent-chef, 40-45 ans).

Les pompiers doivent intervenir dans des conditions difficiles, où la sécurité n'est pas toujours totalement garantie. Même s'ils optimisent leur sécurité, nombreux sont les exemples de mauvaises surprises rencontrées lors des interventions. À cela s'ajoute une certaine pression psychologique qui, malgré la "routine professionnelle", peut "peser" sur les agents. Le corps de métiers des sapeurs pompiers a mis en place un système de prise en charge psychologique, sous forme de réunions pédagogiques, avec des médecins, dans les centres de secours. Leur déroulement fait en général suite aux interventions graves, afin de "soutenir" les agents, et détecter les mauvaises réactions. Puis, à long terme, les risques professionnels et la

pression mentale deviennent, malgré l'installation d'une certaine "habitude", de plus en plus "pesants" sur les agents.

« [...] on est toujours prêt au... drame [...] c'est un flirt avec ça en permanence. À chaque fois qu'on prend une garde, on ne sait pas comment ça va se passer. Tu pars sur des fuites de gaz, tu en as 99 qui vont bien se passer, et puis tu as un con qui va appuyer sur une sonnette un jour alors que tu es en plein nuage explosif, et il va tout péter. [...] Moi j'ai choisi ce métier parce que j'en avais envie et puis parce que je ne sais même pas dans 5 minutes ce que je vais "aller taper" (faire). C'est ce côté, toujours un petit peu... qui met un peu d'adrénaline. », (un Sergent, 30-35 ans).

Les risques font partie du métier de pompier. Certains pompiers sont même motivés par cet aspect du métier. Les agents considèrent en effet leur métier comme dangereux, mais ils soutiennent en même temps que ce danger participe à l'intérêt de leur fonction. Les risques sont aussi motivants, car ils apportent une certaine satisfaction personnelle.

2.4 La discipline

La majorité des pompiers est constituée de volontaires (environ 80%). Ils n'exercent pas cette activité pour des raisons financières. Les autres agents sont les professionnels, ils exercent cette activité comme leur unique profession. Cependant, l'activité de pompier est une activité "professionnalisée", c'est-à-dire qu'elle demande un certain nombre de qualifications, de compétences, et d'expériences. Elle présente toutes les caractéristiques d'une activité "professionnelle". Certes, cette organisation structurée est encadrée par un ensemble de systèmes "stables" et « robustes »¹⁸⁷. Mais ce sont aussi les agents qui entretiennent, sur le terrain, ce système hiérarchisé et discipliné.

2.4.1 Une hiérarchie militaire

Du fait des origines "militaires" du métier de pompier, la "direction" y porte un sens particulier. Son organisation est hiérarchisée, et elle entretient une certaine "image militaire", avec des grades, des uniformes, un "commandement", un "État-major", et des ordres. C'est un

¹⁸⁷ Sur la notion de « Robustesse » voir : BOISSIERES I., DE TERSSAC G., La robustesse organisationnelle : gestion des perturbations techniques au sein d'un grand réseau de télécommunication, rapport CERTOP – France Télécoms, 2002.

type d'organisation du travail qui se démarque des organisations classiques, même au niveau du service public. Et la "discipline" y est centrale.

« ...je suis le seul officier à ne pas tutoyer les sapeurs ni à les appeler par leurs prénoms. Les seuls que je tutoie sont les officiers qui sont au même niveau que moi. C'est justement pour être impartial. Lors de mon premier poste, je tutoyais ceux que j'aimais bien et pas les autres, ce qui était un signe de partialité, et les mecs se sont servis de ça pour mettre en doute mon commandement. Alors je constate que dans mon bureau le ton monte moins vite que dans les autres bureaux, parce qu'ils sont obligés de me dire vous. Et dernière chose, le vouvoiement rappelle la hiérarchie, et ils en ont besoin. », (un lieutenant 30-35 ans).

Plusieurs membres de la direction (officiers) comparent le fonctionnement d'un centre de secours à celui d'une entreprise, et font allusion à un "management hiérarchique". Mais ces cadres de la fonction publique territoriale soulignent par ailleurs plusieurs difficultés dans le travail d'encadrement, les contraintes du "commandement". Les officiers doivent en effet dans le même temps gérer l'ensemble de la logistique matérielle du centre de secours, et diriger la "cohésion d'équipe" des agents qui sont sous leurs ordres.

« le chef de centre doit gérer le personnel, donc on mobilise toutes les relations humaines, le management des équipes, pour essayer de faire évoluer le service. Mais on doit aussi être des formateurs, et même des gestionnaires, pour les infrastructures et le matériel », (un commandant 45-50 ans).

Quand on observe les relations entre agents au sein du centre de secours, on constate une frontière entre le commandement et les opérateurs. Un agent interrogé décrit de manière "imagée" cette frontière, en précisant : *« il y aura toujours les bottes et les chaussures basses »*. Le commandement est en fait confronté à une problématique précise dans l'exercice de sa fonction : il doit d'un côté adhérer au "travail d'équipe" nécessaire dans le métier, et d'un autre côté garder suffisamment de distance pour que ses ordres soient exécutés. Cette problématique pose la question de la distance entre encadrant et encadré.

2.4.2 Une organisation "disciplinée"

Parce qu'il est issu d'une tradition militaire, le métier de sapeur-pompier comporte un ensemble de "règles de fonctionnement" permettant une standardisation de l'activité professionnelle. L'objectif est de faciliter la gestion des agents, du matériel, et des missions. Par exemple, les équipements matériels (véhicules, centre de secours, cantine, chambrées...)

doivent être utilisables par tous les agents, les cartes géographiques et les rapports d'intervention doivent être rapidement classables, les interventions sont nommées selon une nomenclature précise pour permettre l'envoi quasi automatisé d'équipements et d'effectifs adaptés aux besoins, etc. Cette "standardisation" est aussi visible dans l'organisation du temps de travail des pompiers : les interventions mises à part, les journées sont assez identiques. On peut parler d'une espèce de "routine professionnelle", mais ce qui nous intéresse ici, c'est surtout l'aspect "standardisation" de l'activité, car nous pensons qu'elle souligne l'idée "d'organisation disciplinée", sans vagues.

« Il y a 24 heures de travail et 48 heures de repos. On attaque à 7h00 le matin notre garde, à 7h15 c'est la prise des piquets et le rapport des consignes particulières, ensuite c'est la visite du matériel, puis le sport, et l'instruction du matin. L'après-midi, nous sommes dans les services techniques, c'est une obligation, et à partir de 17 heures nous sommes en service de garde, c'est-à-dire que nous partons lorsque sonne l'alerte. En fait, ils ont calé une journée administrative entière dans 24 heures de garde : c'est-à-dire le sport, l'instruction, le matériel, l'entretien, la maintenance. », (un adjudant 40-45 ans).

2.5 L'esprit "corporatiste"

2.5.1 Une forme d'organisation professionnelle "pré-industrielle" : incluant la vie privée

Le "monde" des sapeurs-pompiers implique une "manière de voir", une "façon de vivre". Le métier de pompier n'existe pas seulement dans les missions de secourisme, leur préparation, et la formation des agents. Il existe au-delà des frontières du centre de secours et de la tenue de pompier. Cette « colonisation de l'esprit »¹⁸⁸ vécue par les agents, est aussi une colonisation de leur vie privée. Une importante partie de leur temps libre est par exemple consacré à des activités liées aux sapeurs-pompiers.

« Donc c'est vrai que dans la profession on a assez tendance à vivre en autarcie, même en dehors du travail on se retrouve, on fréquente des pompiers, on a des activités communes. », (un commandant 45-50 ans).

Au fond, le corps de métiers des sapeurs-pompiers peut être considéré comme une forme d'organisation professionnelle qui inclut la vie privée. Non seulement la manière de penser et de voir les choses des agents est liée à leur métier, mais ils consacrent aussi une certaine partie de leur temps libre pour partager des activités privées avec d'autres agents. Certains

¹⁸⁸ Lusin Bagla-Gökalp, *Sociologie des organisations*, Ed. La Découverte, Coll. Repères, 1998.

affirment même éprouver le besoin de prendre de la distance avec ce "monde" des pompiers, car ils se sentent "envahis".

2.5.2 "L'Amicale des sapeurs-pompiers" : plus qu'un "cercle d'amis"

Dans ce qui constitue le "monde" des pompiers, il est essentiel de tenir compte des activités associatives, et en particulier de celles organisées par les « *Amicales de sapeurs-pompiers* » (associations loi 1901). Qu'ils soient professionnels ou volontaires, et quelle que soit leur importance, tous les centres de secours possèdent une « *Amicale* ».

« ... l'amicale, son rôle c'est que par l'intermédiaire des calendriers, nous puissions récolter de l'argent ; pour financer des voyages aux sapeurs-pompiers et à leurs épouses, le sapin de Noël pour les enfants de sapeurs-pompiers, on fait aussi quelques repas, cela nous permet aussi de payer nos cotisations auprès de l'union départementale, de l'union régionale et à la fédération. », (un lieutenant 45-50 ans).

Cette association est directement financée par la vente des « Calendriers des sapeurs-pompiers ». Elle a des points communs avec un comité d'entreprise au niveau de l'utilisation des fonds : financements de voyages, de cadeaux pour les enfants des agents, de repas collectifs, et d'adhésions à différents organismes professionnels de pompiers. A priori, cette organisation collective ressemble à un "cercle d'amis" organisés de façon à mettre en place des activités "extraprofessionnelles". Mais au fond, ce "cercle" va au-delà des activités classiques d'un comité d'entreprise.

2.5.3 "L'Amicale" : les caractéristiques d'une entreprise commerciale

Malgré ses similitudes avec un comité d'entreprise, l'« amicale des sapeurs-pompiers » est en fait davantage comparable à une entreprise, du moins en ce qui concerne son fonctionnement et la nature de ses investissements. Différentes caractéristiques nous présentent cette association comme une entreprise : l'« amicale » fabrique un produit, le calendrier des pompiers, en faisant recours à de la sous-traitance ; elle organise et gère des équipes de vendeurs, les pompiers, sur un temps de travail donné, entre novembre et décembre ; elle a des "actionnaires", les adhérents ; et elle fait des bénéfices ; ces bénéfices sont ensuite en quelque sorte "réinvestis" dans l'association, et redistribués aux adhérents.

« Ça fait pas mal d'argent, nous ici nous distribuons 5000 calendriers entre le 15 novembre et le 15 décembre, sur un mois. [...] les calendriers sont fournis par une entreprise commerciale d'une ville voisine. Le système de cette entreprise consiste à passer chez les commerçants et les artisans, pour vendre une publicité qui sera apparente sur le calendrier, et ne payons pas les frais d'imprimerie des calendriers. [...] Et en plus, on se débrouille pour avoir quelques cadeaux de la part des annonceurs, on a eu une machine à glaçons, une télé 16/9e... », (un lieutenant 45-50 ans).

D'un côté, on peut voir « *l'Amicale* » comme un type "d'entreprise" qui vit au sein de l'organisation des pompiers. Elle y puise les "forces vives", de même que le réseau social dont elle a besoin. Elle y vit concrètement, car ses locaux sont "hébergés" par le centre de secours, et aussi théoriquement, car "le corps des sapeurs-pompiers" lui donne un cadre et une légitimité juridiques.

Et d'un autre côté, on peut la voir comme une manière d'officialiser un geste social. Les sommes d'argent récoltées grâce aux calendriers peuvent être vues comme un signe de reconnaissance de la part des usagers. Et les "Amicales" sont la matérialisation de l'organisation de la gestion de ces sommes.

2.5.4 "L'Amicale" : des avantages et une assurance vie

L'adhésion des agents à « *l'Amicale des sapeurs-pompiers* » joue un rôle important pour les agents du fait son caractère financier. Les bénéfices dégagés par l'association leur permettent en effet d'accéder à des activités, des voyages touristiques par exemple, qui représentent des coûts financiers importants. En premier lieu, ils ne prennent pas en charge personnellement ces coûts. L'association peut être considérée comme la source d'une "rémunération d'appoint" ("en nature").

En second lieu, les agents sont quasiment dans "l'obligation" d'adhérer à « *leur amicale* », car elle "gère" aussi les adhésions à un système de "mutuelles des pompiers".

« Quand un pompier décède, l'amicale doit subvenir aux besoins de l'épouse pendant un certain temps. Et après, si l'amicale ne verse pas les aides à la famille du décédé, les enfants ne peuvent pas bénéficier de la prise en charge par les orphelins de pompiers, c'est tout un mécanisme. », (un lieutenant 45-50 ans).

Cette "mutuelle" est une forme d'assurance vie. Elle permet aux agents adhérents d'accéder à une aide financière pour leur famille en cas d'accident dans l'exercice de leur fonction. L'adhésion à l'association est indispensable pour accéder à cette assurance. C'est

l'association qui gère les adhésions à cette mutuelle d'assurance vie. Plus qu'une "petite entreprise", cette association de loi 1901 prend la dimension d'une "organisation juridique", car elle constitue un maillon important à un système mutualiste complexe.

En conclusion, l'intérêt essentiel d'identifier les "dispositions" professionnelles des pompiers est de comprendre dans quelles mesures elles structurent le groupe professionnel. Il s'agit d'une base professionnelle pour tous les pompiers, quel que soit leur grade, statut, ou région. Cette base commune est importante à identifier, car elle donne une idée du "monde" des pompiers, et surtout parce que c'est elle qui permet la collaboration entre les agents.

Quand il s'agit d'interventions importantes, du type "catastrophes", ou encore d'incendie de forêt de grande ampleur, des agents de différents statuts et de différentes régions sont amenés à collaborer. Dans un objectif commun, les collaborations professionnelles dépassent alors les spécificités particulières des pompiers mobilisés. Pour comprendre ces interactions, on pourrait penser qu'il faut analyser la manière dont les spécificités professionnelles¹⁸⁹ se manifestent (ou pas) lors des interventions "délicates". Or nous pensons que c'est moins la mise en commun des spécificités particulières que l'expression de dispositions communes (ou de référentiel commun)¹⁹⁰ qui permet la collaboration de tous. Cette base commune à tous les sapeurs-pompiers "dépasse" les spécificités de chacun.

3 Une structuration différentielle par les « dispositifs de gestion »

Par contraste avec les "dispositions personnelles" précédemment évoquées, le métier de pompier présente différentes caractéristiques "organisationnelles" qui structurent le groupe des pompiers selon plusieurs variables. Nous identifions des différences dans la manière de vivre et voir le métier de pompiers selon : *la fonction* des agents (opérationnels ou administratifs), *le statut* (professionnels ou volontaires), *le territoire d'activité* (département, degré d'urbanisation), *le type d'activité* (l'intervention ou la veille). L'inventaire de ces "dispositifs de gestion" du groupe professionnel des pompiers permet en premier lieu de

¹⁸⁹ Dans « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel » (*Loisirs et société*, vol. 20, n°1, 1997, p.50-71), Thoemmes J. et De Terssac G., en traitant du référentiel temporel, affirment que le référentiel varie selon les organisations syndicales en question : « Notons que les référentiels temporels de situation mobilisés par les organisations syndicales dans la négociation se distinguent les uns des autres. », p. 67.

¹⁹⁰ *Op. cite*, Thoemmes J. et De Terssac G., en traitant du référentiel temporel, affirment qu'il se manifeste un référentiel commun à différentes organisations syndicales qui leur permet de rentrer en négociation. Les auteurs qualifient ce référentiel commun de « référentiel de base », p.62.

mettre en évidence les différences entre agents dans la mise en pratique de leurs actions professionnelles. En fait, même s'il existe une structuration professionnelle commune chez les pompiers, avec des "valeurs" identifiables (le "monde" des pompiers...), qui fait que les agents se sentent "unis" dans un corps de métiers, nous constatons qu'en situation de travail, dans les actions professionnelles concrètes, sur le terrain, les individus conçoivent leur métier de manières variées, et peuvent par conséquent agir de manières variées, selon des "variables" induites par les dispositifs de gestion du métier (évoquées ci-dessus) mais *toutes conditions égales par ailleurs*. Nous présentons ces variables dans les pages qui suivent.

3.1 Des différences selon les fonctions et les grades

3.1.1 Les fonctions : opérationnelles ou administratives

Les pompiers "opérationnels" sont les "hommes de terrain". Ils font des gardes de 24 heures, entrecoupées de 48 heures de repos. Ils sont équipés durant leurs astreintes d'un récepteur radio ("bip") qui les avertit des interventions et ils partent en intervention. Ils travaillent en équipe et entretiennent une importante cohésion de groupe. La nuit, à partir de 18 heures jusqu'à 8 heures le lendemain, ils sont rémunérés selon un système d'équivalences : 40 minutes rémunérées pour une heure de disponibilité.

L'autre type de pompier (minoritaire) est l'agent administratif. Il travaille "huit heures par jour" et suit des semaines davantage "conventionnelles". Il est chargé de la gestion du personnel, des locaux, du matériel, il est rémunéré sans équivalence (une heure de travail lui est rémunérée à hauteur de 60 minutes), mais au même taux horaire que les pompiers opérationnels. Les pompiers administratifs ont rarement contact avec le terrain et ne participent pas à l'entretien du matériel. Les membres de la direction des pompiers : les officiers de l'État-major, font partie des pompiers administratifs, ils sont chargés de la gestion administrative des services de secours.

« [...] il y a des sapeurs-pompiers opérationnels, c'est-à-dire ceux que vous voyez ici en caserne, qui partent, aux interventions, et il y a des sapeurs-pompiers administratifs qui gèrent les bureaux, ceux qui gèrent le salaire. », (un sergent-chef, 40-45 ans).

Les agents opérationnels ont rarement contact avec les agents administratifs, du fait de leur différence de localisation : les administratifs sont concentrés dans les locaux des S.D.I.S.

(Services départementaux d'incendie et de Secours), et les opérationnels sont dispersés dans les centres de secours des départements. L'analyse des rapports qu'entretiennent les deux types de pompiers nous permet de mieux définir le métier de pompier, en terme de collaboration entre statuts.

Les deux groupes de pompiers issus de la division de leur travail (opérationnels et administratifs) n'ont pas les mêmes fonctions et ne suivent pas le même rythme travail. Les deux types d'opérateurs appartiennent à un même corps de métiers. Mais malgré leur référentiel d'action professionnelle commun, ils ont des approches totalement différentes de leur métier. En fait, la différence de fonction créée par les « dispositifs de gestion » crée des différences entre pompiers qui sont visibles sur le terrain, dans les pratiques de travail concrètes. Cette première "différence" (qui dépend de la fonction) est au fond le résultat de la division du travail, et donc de la structuration du métier, et du groupe, par les « dispositifs » mis en œuvre. Finalement, le groupe professionnel des pompiers est avant tout structuré par la division du travail propre à leur métier. Il faut préciser que la question des grades est liée à celles des fonctions, car lorsque les agents deviennent officiers, ils sont alors considérés comme "personnel administratif", même s'ils gardent leur potentiel opérationnel. Voyons dans le détail, comment les interactions entre fonctions et grades différents se manifestent au concret dans le quotidien des pompiers.

Deux types de carrières : « les bottes et les chaussures basses »

Un grand nombre de jeunes pompiers veulent « prendre du grade », évoluer dans l'échelle hiérarchique. Mais ils précisent qu'ils veulent le faire progressivement, en passant par tous les grades intermédiaires, sans « sauter les étapes ». Ils peuvent selon eux "éviter les étapes" grâce aux concours d'officiers, qui les placent directement à des postes "élevés". Mais ils préfèrent, pour la plupart, prendre le temps d'apprendre, sur le terrain, en cultivant une certaine maturité professionnelle et personnelle.

« Je veux évoluer en tant que sapeur, au bas de l'échelle, et suivre le cours normal d'échelonnement. J'ai bien envie d'ici quelques années, quatre ou cinq ans, de tenter les officiers. Comme j'ai un bac plus deux, c'est le minimum demandé, ça me permet d'essayer de le tenter éventuellement. C'est pour ça que j'ai d'abord envie de voir du terrain, parce que officier c'est surtout du bureau, c'est un poste à responsabilité, mais c'est quand même de la paperasse, c'est de l'administratif, ils interviennent rarement, seulement sur les grosses interventions, mais comme elles ne sont pas fréquentes. Ce qui me motive pour devenir officier, c'est surtout l'envie d'avoir des responsabilités. J'encadrerai vraiment un groupe de

personnes, mais je n'aurai plus le contact avec l'opérationnel. », (un sapeur 1re classe, 29 ans).

En fait, les officiers peuvent être aujourd'hui recrutés par concours externe, ce qui fait que certains officiers ne connaissent le terrain, l'activité opérationnelle, qu'à travers leur formation en école d'officiers. C'est pour cette raison que les hommes de terrain, les opérationnels, entretiennent une sorte de "mauvaise réputation" des officiers qui n'ont pas commencé "en bas de l'échelle", comme sapeurs. Ils les nomment « les chaussures basses », par contraste avec les bottes qui sont nécessaires aux interventions de terrain. Il y a ici comme une inversion de la symbolique du haut et du bas, puisque les décideurs (les officiers), qui sont théoriquement en haut de la pyramide, sont placés par la forme de leurs chaussures plus bas que les opérateurs de terrain.

Par définition, les différents postes de pompiers sont complémentaires « pour le bon fonctionnement du service ». Mais notre enquête montre plus précisément les différentes conceptions du métier et de la collaboration entre fonctions et grades différents.

D'après les opérationnels, les représentants des administratifs « ne soutiennent pas les opérationnels ». D'une part, parce qu'ils subissent une certaine pression hiérarchique, et d'autre part parce qu'ils ont des avantages à protéger.

« On s'aperçoit qu'on n'est vraiment pas considéré par ceux qui sont dans les bureaux. [...] Il faudrait qu'on soit un peu plus reconnu par nos chefs. [...] Ils sont peut-être capables de faire un boulot de paperasse, mais bon [...] il faudrait qu'ils viennent baigner dans le climat et passer quinze jours ou un mois en caserne, prendre part à des départs, à des piquets (gardes) comme on fait nous, peut-être que leur jugement sera différent. Eux, ils ont 35 % de prime de responsabilité. [...] mais qui part avec un véhicule ? Qui est responsable du véhicule et de l'intervention ? », (un caporal-chef, 40-45 ans).

Cet extrait montre que la question de la collaboration entre "administratifs" et "opérationnels" est plutôt complexe. Ce sont les "opérationnels" qui semblent le plus gênés par le type d'interaction pratiqué. Ils dénoncent. Tout d'abord, dans le langage des "opérationnels", les "administratifs" sont dévalorisés d'emblée. On ne les surnomme pas par une appellation correcte, du genre de "nos collègues", ou "nos gestionnaires" ; on les appelle : « ceux qui sont dans les bureaux ». Les "administratifs" sont donc avant tout considérés "comme des étrangers" par les "opérationnels". Ensuite, on les considère tout de même comme "ceux qui prennent la responsabilité du chef". Et à ce titre, les "opérationnels" ont des attentes vis-à-vis de ces "chefs". Ils expriment par exemple un besoin de reconnaissance, ce qui est intéressant

en soit, car cela montre que les agents ont besoin de reconnaissance, mais cela montre surtout que les "opérationnels" semblent manquer de ce genre de considération. N serait-ce pas ce "manque", ces attentes insatisfaites, qui font que les "opérationnels" dévalorisent les "administratifs" ?

Les "opérationnels" semblent penser que, peut-être, c'est parce que les gradés ne connaissent pas le travail de terrain qu'ils ne leur manifestent pas de reconnaissance (« il faudrait qu'ils viennent... »). Mais au fond, il semble que ce qui dérange le plus les hommes de terrain, c'est l'espèce d'indifférence qu'expriment leurs "collègues des bureaux". Et enfin, les "opérationnels" soulignent que ce sont eux qui sont à la base du métier de pompiers, qui prennent en charge les missions sur le terrain, qui accomplissent le travail. Peut-être que, tout simplement, ces hommes de terrain dévalorisent les "administratifs" parce qu'ils sentent que l'activité opérationnelle n'a pas la valeur, le prestige, le respect, qui lui est dû (peut-être par contraste avec le « travail de paperasse », qui "impose le respect" par le grade qui l'accompagne).

Mais au quotidien, les pompiers "opérationnels" sont les employés d'une importante structure professionnelle et ils doivent se plier à certaines contraintes. Malgré leurs "dénonciations d'injustices", la collaboration avec les pompiers "administratifs" reste indispensable au bon fonctionnement des services de secours.

La collaboration entre les opérationnels et les administratifs

Certes, la collaboration des différents types d'agents est en effet nécessaire, autant au niveau opérationnel que gestionnaire des services de secours. Mais les pompiers "opérationnels" soulignent que davantage de "solidarité" de la part des "opérationnels" permettrait un confort de travail, et une qualité de service bien meilleurs. Ils estiment qu'une collaboration uniquement "fonctionnelle" est gênante pour l'organisation du groupe professionnel. Au fond, ils considèrent en quelque sorte le corps des sapeurs-pompiers comme "un tout", dont il est indispensable de maintenir en cohésion les différents composants. Pour les "opérationnels", le métier tient plus à une identité professionnelle qu'à un système fonctionnel (du matériel et des méthodes). Or, ils ne retrouvent pas le type d'identité professionnelle qu'ils estiment propre aux pompiers, cette manière spécifique de voir le monde, "l'univers pompiers", chez les

"administratifs"¹⁹¹. Les collaborations entre "opérationnels et administratifs" se font bien sans difficulté, étant donné que les services de secours accomplissent leurs missions. Mais derrière cette efficacité "fonctionnelle", il existe peut-être un "malaise" entre les deux types de pompiers. La plupart des "opérationnels" affirment « ne pas particulièrement apprécier les administratifs ».

« J'ai de bons rapports avec les administratifs, mais d'une manière générale, ils ne nous défendent pas parce qu'ils n'ont pas nos problèmes. Maintenant, je ne crois pas qu'il faille ne plus se parler à cause de cela, car il faut bien travailler ensemble. [...] Mais, comme on ne sent pas les administratifs solidaires avec nous, on commence à se les mettre à dos, voilà », (un sergent, 30-35 ans).

On peut sans doute mettre à la base de ce "malaise" la question des différences de traitements et d'organisation du travail entre les deux types d'opérateurs. Les "opérationnels" parlent de certaines "inégalités statutaires". Mais nous ne pouvons confirmer cette hypothèse, car d'un côté, nous avons eu beaucoup de difficultés à recueillir les propos des agents "administratifs" (refus de nous recevoir), et d'un autre côté, les administratifs que nous avons rencontrés avaient peu de chose à dire sur ce type de "malaise" entre fonctions. Quoiqu'il en soit, on au moins penser que les pompiers semblent manquer de "communication" entre agents de fonctions différentes.

3.1.2 Différents types de professionnalisation : les grades

L'activité de sapeur-pompier propose plusieurs possibilités de carrière. Elle propose une multitude de postes, avec nombreuses spécialités (la plongée, le risque chimique, le sauvetage et déblaiement, le sauvetage en milieu périlleux...). Outre les différences de fonctions (opérationnels et administratifs), c'est également une activité qui comporte des différences statutaires hiérarchisées liées à des grades. On en compte environ 11, de Caporal à Colonel, issus des origines militaires des sapeurs-pompiers. Ces grades s'acquièrent par de multiples formations, et par l'ancienneté. Ils permettent aux agents de varier leurs responsabilités, et d'augmenter leur salaire (surtout pour les professionnels).

¹⁹¹ Ce type de considération est absent chez les "administratifs". Mais quand on les interroge à ce sujet, ils affirment en générale : « les agents se plaignent toujours de quelque chose », ou encore « ils exagèrent ».

Hierarchie des grades chez les sapeurs pompiers, par ordre croissant d'importance :

« Première classe » (ou « homme de rang ») est le premier échelon, il n'est pas considéré comme un grade. Les catégories "A-B-C" sont des classements de la fonction publique¹⁹². Le personnel de l'état-major des pompiers appartient en partie à la catégorie "A" et "B".

A. Caporal.	C	G. Major.	B	Officiers
B. Caporal-chef.		H. Lieutenant.		
C. Sergent.		I. Capitaine.		
D. Sergent-chef.		J. Commandant.		
E. Adjudant.		K. Lieutenant		
F. Adjudant-chef.		L. Colonel.		
	Sous-officiers		A	

Les sapeurs-pompiers accordent une certaine d'importance à la promotion professionnelle que permet ce système, et en particulier les plus jeunes, qui élaborent des stratégies de carrière réfléchies, et motivées par les responsabilités.

« ...c'est sûr que j'aimerais prendre du grade, mais je ne veux pas devenir administratif, donc je m'en tiendrais au grade de major. Mais de toute façon, la nouvelle législation française fait en sorte que l'on évolue automatiquement dans les grades selon notre ancienneté. C'est-à-dire que si l'année prochaine ils me nomment première classe et qu'ils me rachètent mes cinq années d'Armée, dans deux ans je devrais être caporal, il me faudra ensuite trois ans pour devenir sergent, il me faudra ensuite six ans pour être adjudant, et ainsi de suite en fonction des places disponibles. Il faut donc compter au plus court quinze ans d'ancienneté pour devenir major. », (un stagiaire 1re classe 25-30 ans).

Par rapport à leur âge avancé et à la perspective de leur départ à la retraite, les agents les plus âgés parlent moins de "perspectives de carrière". Même si certains voient encore la possibilité d'une dernière promotion hiérarchique, la plupart affirment une certaine satisfaction de leur niveau professionnel au sein de cette hiérarchie, et préfèrent attendre leur départ à la retraite sans chercher d'autres promotions, qui impliqueraient un investissement personnel dans des formations coûteuses en temps et en énergie.

¹⁹² Monera F., *La fonction publique territoriale en 20 leçons*, Ellipses, 2008.

« Les fonctionnaires sont répartis en trois catégories A, B et C, en fonction du niveau hiérarchique et du niveau de diplôme exigé pour le recrutement par concours externe. Les concours accessibles à un certain niveau peuvent être pourvus par des diplômés du niveau supérieur (ainsi, des emplois de catégorie B peuvent être pourvus par des personnes ayant un diplôme universitaire). Ces trois catégories peuvent être accessibles par concours interne ou externe. Les concours externes s'adressent à toute personne remplissant les conditions pour pouvoir se présenter au concours. Les concours internes sont réservés aux fonctionnaires ou agents publics ayant déjà une certaine ancienneté, souvent de l'ordre de trois ans, mais les règles peuvent varier d'un corps ou cadre d'emploi à l'autre. Les conditions de diplômes ne sont plus les mêmes et les épreuves sont plus professionnelles ou moins théoriques. Ces catégories peuvent être subdivisées en macrogrades, selon le niveau de recrutement et la nature du corps : A+ (cadres supérieurs), A administratif, A technique, B administratif, B exploitation, B technique, C administratif, C exploitation et C technique ».

3.2 Des différences entre statuts : pompiers professionnels ou volontaires

La division du travail qui structure le métier de pompiers distingue les agents "administratifs" des "opérationnels" (« dispositifs de gestion » des fonctions), et distribue les responsabilités selon des grades hiérarchiques (« dispositifs de gestion » des responsabilités). Mais par ailleurs, nous identifions des « dispositifs de gestion » qui structurent le groupe professionnel des pompiers en différenciant les statuts des agents. Nous entendons par différence de statuts la séparation entre pompiers professionnels et volontaires. Les agents ont en effet des conceptions du métier qui diffèrent significativement selon qu'ils aient un "engagement" dans le métier professionnel ou volontaire.

3.2.1 Les pompiers volontaires : « ce n'est pas notre métier »

Comme précédemment évoqué, environ 85% des sapeurs-pompiers de France sont des volontaires. Ce sont des civils qui exercent pour la plupart une profession sans lien avec le secourisme¹⁹³. Ils ont choisi de consacrer leur temps libre aux services de secours des sapeurs-pompiers. Ce choix leur demande un certain investissement personnel, car la fonction de sapeur-pompier est pour eux une activité "extraprofessionnelle", et qui vient donc s'ajouter à "une activité de subsistance" déjà "pesante". Cet investissement s'exprime en matière de temps, d'énergie, et de volonté, autant d'efforts à fournir au-delà de leur "profession dans le civil". Le volontariat s'adresse ainsi en priorité aux civils qui exercent un métier qui permet de dégager une disponibilité suffisante.

« On fait beaucoup de sacrifices. Par exemple, je dois donner un week-end par mois pour les sapeurs-pompiers. Ça demande quand même des efforts. Mais pour nous, ce n'est pas un métier, parce que nous avons déjà notre métier à côté. On n'est pas reconnu comme sapeur-pompier professionnel. [...] mais si j'avais pu, j'en aurais fait volontiers mon métier. Parce que pour être professionnel, il faut avoir moins de vingt-cinq ans, et quand j'ai connu les sapeurs-pompiers, j'étais déjà trop âgé pour passer le concours. », (un lieutenant volontaire 45-50 ans).

Malgré un investissement personnel important, les volontaires soulignent que la fonction de pompier n'est pas leur « métier ». Cette remarque a plusieurs explications : ils exercent le volontariat en complément de leur profession dans le civil, et donc périodiquement. De plus, le volontariat n'est pas leur moyen de subsistance. À travers le regard des volontaires, exercer

¹⁹³ Cependant, beaucoup de pompiers professionnels sont aussi volontaires durant leur temps libre. Et plusieurs professionnels du médical (infirmiers, urgentistes...) choisissent d'être volontaires.

la fonction de pompier n'est pas "exercer un métier", mais "une activité" extraprofessionnelle, au même titre qu'un "hobby".

3.2.2 Les caractéristiques du volontariat

Une satisfaction "morale"

Pour les volontaires, on ne devient pas pompier par raison financière. Si l'on interroge alors les volontaires sur les raisons personnelles qui motivent leur engagement, ils répondent bien souvent qu'elles sont liées à une certaine « satisfaction morale ». L'intérêt du volontariat touche, selon eux, avant tout au sentiment de "fierté" qu'ils éprouvent. Nous pensons que dans le cas des volontaires, le sentiment de " fierté de soi" motive leur "action volontaire" dans le sens où ils se sentent "utiles à la société". Un autre sentiment exprimé par les volontaires confirme en effet cette explication : « la reconnaissance sociale ». Ils affirment qu'ils choisissent d'être pompiers pour la reconnaissance "publique" que cela apporte, une reconnaissance "par les autres", et qui concerne l'aide qu'ils apportent aux autres. Ils sont en quelque sorte en attente d'un "échange" avec les usagers, le public, un échange de bon procédés, mais tout de même assez complexe. C'est un phénomène lié à un système de "don-contre don" de valeurs morales, qui semble autonome : "tu me remercies parce que je t'aide, et je t'aide parce que tu me remercies".

« ...moi personnellement ma rémunération, c'est essentiellement porter secours aux gens, et voir aussi comment nous sommes accueillis, la manière dont les gens nous voient, moi c'est ça ma rémunération. Les gens nous aiment même plus que le docteur quand il arrive avec le SAMU, quand les gens nous voient, ils sont déjà soulagés. On arrive avec du matériel, ils voient quatre bonshommes qui sont là... », (un sergent volontaire 40-45 ans).

Cependant, notre enquête montre que les volontaires sont bien conscients que leur activité de secourisme apporte aussi une rémunération financière. Elle est incomparable à celle des professionnels, dont c'est l'unique activité, mais tout de même significative au regard des volontaires.

Une quête de reconnaissance sociale

Les volontaires mettent en avant des problèmes liés à leur "identité sociale". Ils soulignent en fait un manque de reconnaissance de la part des usagers de manière générale. Dans

l'ensemble, ils décrivent leur "image publique" de manière plutôt positive, ils se disent « aimés des gens ». Mais cette reconnaissance publique "informelle" semble ne plus suffire aujourd'hui à motiver leur engagement dans le volontariat. Ils pensent en effet que leur rôle de sapeur-pompier devrait être davantage valorisé. Ils considèrent en effet qu'à travers le volontariat, ils apportent "quelque chose de plus" à la société civile, quelque chose qui mériterait donc davantage qu'une rémunération financière « symbolique ».

« ... on devrait avoir plus de reconnaissance, des avantages sociaux ou je sais pas. Parce que c'est vrai que les volontaires se dévouent 24 heures sur 24 en quelque sorte. Il s'était parlé, je crois en 2003, d'avoir la taxe d'habitation revue à la baisse, ou voir supprimée, pour les volontaires, mais le ministre a promis beaucoup de choses, mais apparemment c'est tombé à l'eau. Mais il faudrait quelque chose comme ça, avoir par exemple une baisse de l'impôt sur le revenu, je sais pas moi...par exemple gagner des points d'annuité pour la retraite. Il faudrait trouver une solution équitable, assez juste. Ce ne serait pas évident, mais les volontaires le méritent. Parce que si je regarde le temps que je passe au centre... », (un sapeur volontaire 1re classe 25-30 ans).

Un « hobby » ou activité d'appoint ?

Par définition, dans les loisirs et les hobbies, on est uniquement motivé par la "satisfaction personnelle". Le hobby est en quelque sorte un "loisir récurrent". Cette récurrence, répétition de l'activité, est le résultat d'un besoin particulier : celui de "souvent" pratiquer une activité en particulier. C'est dans cette perspective que, selon les propos des agents, nous préférons qualifier le volontariat de "hobby" plutôt que de "loisir". Comme la grande majorité des pompiers sont des volontaires, une question se pose : les sapeurs-pompiers de France ne sont-ils pas finalement des civils, des usagers comme les autres, qui ont juste choisi "le secourisme" comme "hobby" ?

« J'arrive à m'organiser entre mon métier d'infirmière et mon activité de pompier volontaire, je prends la garde dès que j'ai du temps libre. Mais je ne veux pas que mon métier d'infirmière pâtisse de mon activité de pompier, parce qu'une infirmière ne doit pas arriver au travail en étant crevée, en étant pas bien. Par exemple, je suis déjà arrivée à la fin de ma semaine de garde de pompier, et de me faire remplacer le dernier jour, pour pouvoir récupérer avant de reprendre mon travail d'infirmière. Il faut savoir un peu jongler entre les deux activités. », (un sapeur 1re classe volontaire, 25-30 ans).

Mais au fond, le volontariat n'est-il pas aussi une activité d'appoint ? Aussi "symbolique" soit-elle, la rémunération (« les vacances ») du volontariat de pompier est-elle suffisante pour motiver, au moins en partie, l'engagement des volontaires ? Le volontariat n'est-il pas aussi

considéré par certains volontaires comme une sorte de travail à temps partiel « ajouté » ? Peut-être est-ce un complément de travail qui apporte un complément de revenu, en parallèle ou non, d'une certaine "satisfaction personnelle" ?

Des volontaires types : les "employés de mairie" ?

Les sapeurs-pompiers volontaires exercent l'activité de pompier en annexe de leur profession principale, durant leur temps libre. Ils sont symboliquement rémunérés (SMIC au taux horaire, décompté à la minute d'intervention¹⁹⁴), et affirment exercer cette activité par "vocation". Lors d'une série d'entretiens dans un centre de secours exclusivement volontaire, par contraste avec les centres professionnels, il est apparu qu'un grand nombre d'entre eux sont des « employés de mairie » (Padioleau, 2002, fait ce même constat)¹⁹⁵. L'un est par exemple paysagiste, l'autre serrurier, etc. Les agents confirment en effet que cela est assez courant. Une telle proportion d'employés de mairie chez les sapeurs-pompiers volontaires nous surprend. Cela nous fait nous interroger sur la place des pompiers au sein du service public. Soit le service public entretenait un lien si étroit avec ses employés (de mairie) qu'il va jusqu'à "conditionner" l'occupation de leur temps libre (par le volontariat de pompier), soit le service public offre tout simplement l'opportunité à ses employés de mairie d'accéder à une activité complémentaire, par un système de "volontariat". Sans confirmer ces explications, nous pouvons au moins confirmer la question du lien entre les pompiers volontaires et les employés de mairie.

« Ici la plupart des volontaires sont employés de mairie. En France, dans les centres de secours des petites villes comme nous, les interventions ne peuvent pas se faire sans les employés de mairie. [...] ici, je pense que l'on doit être environ entre 16 ou 18 employés de mairie sur le centre de secours. Dans les petits centres de secours, comme dans les villages, ils n'ont pas assez d'employés de mairie pour être sapeurs-pompiers volontaires, et c'est souvent des agriculteurs qui le font. Et c'est comme ça partout en France, tous les centres de secours volontaires fonctionnent plus ou moins comme ça, et la majorité des pompiers volontaires sont des employés de mairie. », (un lieutenant, 45-50 ans).

Pour rappel, avant 1996, c'est-à-dire avant la départementalisation des services de secours, c'était la mairie qui régissait les sapeurs-pompiers. C'était la mairie qui "décidait" en quelque sorte de ceux qui pouvaient être pompiers volontaires ou non, et peut-être avec une certaine

¹⁹⁴ Selon les enquêtes, les vacations des volontaires représentent en moyenne 150euros par mois.

¹⁹⁵ Padioleau J-G, *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Coll. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.

"priorité" pour ses employés. Avec la départementalisation, on peut penser que la mairie a perdu de son pouvoir sur les pompiers volontaires.

« Avant, c'était les employés de mairie qui étaient poussés vers le volontariat de sapeur-pompier. Mais c'est pas donné à tout le monde d'être pompier, il y a du sport, un feu c'est physique, et puis il faut pouvoir affronter la souffrance des autres. Aujourd'hui c'est le contraire, la politique veut qu'on embauche à la mairie des gens qui ont fait leurs preuves au niveau des pompiers, parce qu'on sait qu'ils ne vont pas quitter le volontariat, ce sont des gens qui ont galéré dans le privé et qui sont toujours restés pompiers volontaires. Pour les pompiers volontaires, rentrer comme employé de mairie c'est la cerise sur le gâteau. C'est bien joli de faire l'apologie du volontariat, mais si la mairie ne jouait pas le jeu, ça ne marcherait pas. », (un sergent 40-45 ans).

En fait, le pouvoir de la mairie sur les pompiers, au moins les volontaires, est toujours en vigueur, mais de manière moins formelle, plus tacite. Au lieu d'influencer le temps libre de ses employés en leurs "proposant" d'être pompiers volontaires, le processus s'est inversé mais il persiste, car la mairie influence aujourd'hui le temps professionnel des pompiers volontaires en leur proposant des postes d'employés de mairie. Cela montre d'une part la persistance de la proximité de la mairie avec les pompiers, et d'autre part sa volonté de continuer à exercer un pouvoir sur des agents qui pendant longtemps ont été "communaux", et donc sous ses ordres.

Le volontariat subventionné par la fonction publique

Pour les volontaires, le statut d'employé de mairie présente plusieurs avantages. Il permet par exemple à ces fonctionnaires "à double casquette", d'accéder à certains arrangements internes. Ils peuvent par exemple s'absenter de leur poste à la mairie dès que leur activité de pompier le demande. Ces "arrangements" avec la mairie permettent aux employés d'assurer durant leur temps de travail, des périodes de garde en tant que pompiers volontaires. Techniquement, ils sont équipés d'un récepteur portable (« un bip ») qui leur signale les besoins de secours, ils peuvent ainsi temporairement quitter leur poste d'employé de mairie pour accomplir leur mission de pompier. Les pompiers volontaires qui travaillent dans le secteur privé ne peuvent pas bénéficier de ce type "d'arrangements". Ils ne peuvent assurer des périodes de garde que durant leur temps libre, car la plupart des employeurs privés ne les autorisent pas à quitter leur poste durant les périodes d'activité.

« ...pour nous en tant qu'employés de mairie, le chef de centre a passé une convention avec la mairie pour que l'on ait cinq jours de congé supplémentaires à l'année pour pouvoir faire nos formations de volontaires. Dans le privé, ils n'ont pas droit à ça. Notre direction nous dit

toujours que l'on doit essayer de motiver les employeurs (privés) pour qu'il y ait davantage de volontaires, mais c'est pas possible. Même si on indemnise aux employeurs le temps que le pompier passe en intervention au lieu d'être sur son lieu de travail, ça ne marcherait pas. Parce que si on prend par exemple un artisan qui est en train de monter une toiture, si un de ses employés part pendant deux heures, en attendant la toiture n'est pas montée, et puis on ne sait jamais combien de temps peut durer une intervention. », (un sergent 40-45 ans).

Il semble davantage possible de s'absenter de son travail dans le service public que dans les secteurs privés, du moins en ce qui concerne les employés de mairie qui sont pompiers volontaires.

3.3 Des différences entre territoires : communes et départements

Pour rappel, notre enquête tente de comprendre la structuration du groupe professionnel des pompiers à travers une analyse de leurs pratiques de travail au quotidien. Elle met tout d'abord en évidence l'existence d'un "référentiel commun" observable, résultat de la mise en commun de plusieurs « dispositions personnelles » portées par les agents, il s'agit en quelque sorte d'une base professionnelle commune à tous les pompiers. Puis, notre enquête met en évidence une structuration différentielle du groupe des pompiers, par la mise en oeuvre de « dispositifs de gestion » variés. Cette structuration différentielle crée des segmentations dans les manières de voir le métier (selon les fonctions, les grades, les statuts...), mais aussi dans les pratiques (sur le terrain). Un autre « dispositif de gestion » des pompiers est à prendre en compte : la localisation de l'activité. En effet, les manières de penser le métier et de le mettre en oeuvre semblent aussi varier selon les départements et les communes d'activité observées.

Les activités des pompiers sont liées à leur localisation dans l'espace. Certes, les formations et le matériel sont dans l'ensemble "standardisés", mais sur le terrain, on constate différentes méthodes de travail, différentes manières de s'organiser, variant selon les centres de secours (communes) et d'un département à l'autre. Ces "variations", ou "particularités", sont en fait liées au contexte local. On peut parler de "particularités locales d'activité".

Le groupe professionnel des pompiers doit en quelque sorte "s'adapter", dans son organisation et ses méthodes, aux différents contextes et particularités locales. Par exemple, les agents ne sont pas formés de la même façon selon que leur région soit exposée aux feux de forêts ou aux risques industriels. Ou encore, l'organisation des secours n'est pas la même en fonction du nombre d'habitants à couvrir. Certes, certaines particularités locales ont tendance à

s'estomper avec la centralisation des services de secours (la départementalisation à partir de 1996). Mais le travail des sapeurs-pompiers reste un travail d'inscription de l'activité dans l'espace local.

3.3.1 Une activité liée aux particularités locales du risque

Chaque année, les feux de forêts sont particulièrement concentrés dans le sud de la France. Cela est lié à l'ampleur du parc forestier dans le sud, mais aussi au climat particulièrement chaud et sec, et à la présence de vents forts. On rencontre dans le sud du pays le plus grand nombre de pompiers spécialisés dans les feux de forêts. Alors que les pompiers spécialisés en risques chimiques sont par exemple davantage nombreux à proximité des régions fortement industrialisées.

« ...ici, il y a moins de feux de forêts, c'est un département où il y a quelques risques particuliers. Nous avons en effet quelques risques liés aux deux autoroutes, nous avons aussi une centrale nucléaire, nous avons bien évidemment le risque d'inondations qui est relativement important parce qu'il y a le bassin fluvial. Et après nous avons quelques risques industriels. », (un commandant 45-50 ans).

Les pompiers sont aussi formés en continu, mais plutôt en fonction des particularités locales. Finalement, on peut dire dans un premier temps que le travail des pompiers est directement dépendant du contexte local et géographique, parce qu'il est essentiellement constitué d'activités opérationnelles, de terrain. Les pompiers que l'on va rencontrer dans un type de département ne seront donc pas exactement les mêmes que ceux d'un autre type de département. Les particularités locales de leurs activités font qu'ils ne pratiquent pas tout à fait les mêmes actions, mais ils ne voient pas non plus le métier de pompier tout à fait similaire. Les pompiers de Paris sont par exemple davantage "sensibilisés" aux interventions dans les quartiers dits « sensibles ». Pour eux, ce côté de l'activité fait partie intégrante du métier de pompier, alors que les pompiers de province ont une définition de leur métier qui va "exclure" les problèmes des quartiers "sensibles". Les pompiers de Paris montrent alors davantage d'efficacité dans l'extinction des feux de poubelles dans les cités HLM, car d'une part ils ont "intégré" ce type de mission dans leur manière de voir le métier, mais d'autre part, ils y sont mieux formés.

3.3.2 Une activité liée à la densité démographique

Si l'activité des pompiers sur le terrain est dépendante des besoins locaux en secours, on constate qu'elle est aussi dépendante du nombre d'interventions à effectuer. Le volume d'interventions (sorties) est lié la densité de population à couvrir par les secours¹⁹⁶. C'est en effet la densité démographique qui définit le nombre d'agents nécessaire pour assurer les secours. En dessous de 20 000 habitants, une agglomération doit s'équiper d'un centre de secours volontaire. Au-dessus, elle doit mettre en place un centre qui soit au moins mixte (professionnel et volontaire). Les agents professionnels assurent en effet des permanences au sein du centre de secours, ce qui leur permet d'être plus disponibles et plus réactifs. Les centres de secours uniquement volontaires n'assurent pas ces permanences. Puis, dans les grandes villes, on rencontre des centres de secours exclusivement professionnels, et souvent plusieurs centres dans une même agglomération.

« ...ici, je crois qu'il y a environ 13.000 habitants. Mais on chapeaute quelques petites communes aux alentours aussi. On a plusieurs secteurs d'intervention. En fait, on s'est partagé le département en deux avec l'autre grande ville du département, parce qu'ici, il y a aussi un hôpital avec des urgences. [...] On est amené à collaborer avec tous les autres centres de secours, on emmène les docteurs quand un centre en a besoin... C'est le plus gros centre de volontaires du département. En France, si un centre de secours est plus grand que celui-ci, ça passe automatiquement professionnel, ou au moins mixte. », (un sergent, 40-45 ans).

L'organisation des pompiers en province est fondée sur un réseau qui se structure selon la dimension des agglomérations, des villes, et villages. Comme les moyens attribués aux secours sont plus importants dans une ville qu'un village, le village qui est à proximité d'une ville plus grande dépend de celle-ci, en matière de renfort de secours, de matériel spécialisé, d'effectif d'agents... Ce type de « dispositifs de gestion » structure aussi le groupe professionnel des pompiers en "différenciant" les pompiers des grandes villes, de ceux des villes moyennes, de ceux des campagnes... A nouveau, les agents expriment ces différences, autant dans leur conception du métier que dans leurs pratiques de travail. Nous constatons d'ailleurs que ces différences peuvent être importantes lorsqu'elles touchent aux budgets de fonctionnement.

¹⁹⁶ Par exemple : en 2006, les effectifs des pompiers de Toulouse sont environ de 1 975 agents, alors qu'à Paris, ils sont de 252 400. Source : « Direction de la Défense et de la Sécurité Civiles - Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales ».

3.3.3 Des différences budgétaires entre communes, puis entre départements

En 1996, la départementalisation¹⁹⁷ des pompiers est mise en place dans le département de notre enquête. À partir de là, leur organisation n'est plus "gérée" par la commune, mais par département. Ce changement marque un tournant important dans la manière dont les pompiers, agents de la fonction publique territoriale, se placent au sein de la fonction publique. Depuis, ils ne sont plus sous les ordres de la mairie et la présidence du maire, mais ils deviennent dépendants du conseil général et de son président.

Cette réforme va dans le sens d'une centralisation de l'organisation des secours. L'objectif principal de cette réforme est en fait d'estomper les particularités locales (communales) des services de secours en matière de moyens de fonctionnement. Avant la départementalisation, les communes qui avaient davantage de moyens budgétaires étaient mieux équipées que les autres. Cela faisait qu'elles étaient souvent sollicitées pour apporter leurs renforts aux communes moins dotées. Ce système fonctionnait depuis une longue période, mais posait des problèmes : au niveau du déplacement permanent de moyens (logistique importante, véhicules spéciaux de secours), et au niveau des temps d'attente des communes qui avaient besoin de renforts. La départementalisation a permis de réduire les différences locales en matière de moyens, en mettant en commun les budgets au niveau départemental et en les "redistribuant" aux centres de secours en fonction des besoins locaux.

Or, la mise en place de la départementalisation ne se fait pas à la même vitesse dans tous les départements. Ils ont choisi de la mettre en place à des moments différents. Nous n'avons pas pu obtenir d'explication à ces différences de choix, mais nous constatons cependant que le programme de départementalisation des pompiers français a été lancé en 1972 et que certains départements ne l'ont par exemple appliqué qu'en 2000. Cette réforme peut être vue comme "une solution" pour compenser les "irrégularités" entre les départements d'une même région. Nous observons pourtant que des différences importantes sont toujours visibles d'un département à l'autre¹⁹⁸.

¹⁹⁷ Padioleau J-G, *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Coll. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.

¹⁹⁸ Par exemple, nous observons dans un département que la plupart des véhicules de secours sont neufs, alors que dans un autre (de la même région), peu de véhicules le sont, et certains ont même plus de 10 ans.

3.4 Des différences selon les types d'activités : veille ou intervention

Le travail de sapeur-pompier comporte deux types de phases de travail principales. Si l'on met de côté les périodes de formations -assez fréquentes-, on discerne les phases d'intervention, durant lesquelles les agents sont sur le terrain pour "porter secours" ; et les phases de veille, durant lesquelles les agents sont au sein du centre de secours (entretien du matériel, des locaux, mises à jour des plannings, des plans de rue, activités sportives...).

Dans l'ensemble, les agents valorisent davantage les interventions par rapport au travail "en caserne", qu'ils trouvent « monotone ». Certains affirment que lors des interventions, ils « se sentent réellement pompiers ». Ils voient le travail en caserne comme un travail "d'attente", d'attente de l'intervention, d'attente du « vrai travail » de pompier. C'est notamment à ce niveau que l'encadrement des pompiers rencontre des difficultés à l'échelle du centre de secours, car le travail en caserne est parfois considéré par les agents comme secondaire et contraignant, voir "dévalorisant". Il est pourtant indispensable, car le "temps de veille" permet non seulement d'attendre la mission, mais aussi de la préparer.

« ... c'est difficile de le faire comprendre aux agents, c'est vrai que l'intervention est notre premier métier, c'est notre premier but de sapeur-pompier, mais ils ont du mal à comprendre qu'il faut entretenir les véhicules, qu'il faut vérifier le matériel, de manière à ce que lors de l'intervention on ne perde pas de temps. C'est vrai que tout sapeur-pompier est plutôt axé sur l'aspect opérationnel, que sur l'aspect travail en casernement qui est un peu une contrainte. Mais bon, c'est en prévision de l'intervention, de manière à ce qu'on ait pas de problème comme par exemple une vanne qui ne s'ouvre pas parce qu'elle n'a pas été vérifiée, et qui pourrait engendrer un manque d'eau, où des tuyaux qui n'ont pas été entretenus, qui vont éclater, et qui ne permettront pas d'éteindre un feu. », (un commandant, 45-50 ans).

En caserne, il y a souvent de "petites mésententes" entre les agents, ou bien certaines tâches (comme le nettoyage des locaux ou des véhicules) ne sont pas correctement effectuées (d'après eux), parce qu'ils peuvent voir cela comme "dévalorisant". Or, en intervention, ils sont totalement "engagés" dans leur mission parce qu'ils se sentent "utiles", les "malentendus" et autres "mésententes" disparaissent, et le sentiment de monotonie est inexistant.

Au fond, l'état d'esprit des agents est différent selon qu'ils soient en caserne ou en intervention. Leur "vision" du métier n'est pas la même, et ils ne se comportent pas de la même manière dans l'exercice de leur profession, "l'engagement" est différent. Or le métier de pompiers est un ensemble : la "préparation" de l'action fait partie intégrante de des missions. La différence entre le "type" d'actions qu'implique la préparation et celui qu'implique l'intervention est lié aux contraintes organisationnelles du métier. Ce sont à

nouveau des « dispositifs de gestion » de l'activité qui structurent ces différences. Le groupe professionnel des pompiers est bien structuré de manière différentielle par ces « dispositifs » particuliers dédiés aux types d'actions à effectuer par les agents.

4 Discussion : un "décalage" entre dispositions et dispositifs de travail

Le tableau suivant vise à synthétiser l'ensemble des éléments structurants du groupe professionnel des sapeurs-pompiers que nous avons recensé (les colonnes sont indépendantes).

Les "dispositions" et "dispositifs" structurants du groupe professionnel des sapeurs-pompiers

DISPOSITIONS	DISPOSITIFS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Les "valeurs morales" :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Tradition et vocation - Réalisation de soi - Passion - Engagement pour autrui - Service public ➤ <u>La cohésion de groupe</u> ➤ <u>Les risques professionnels</u> ➤ <u>La discipline</u> ➤ <u>L'esprit "corporatiste"</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Les fonctions</u> (opérationnels ou administratifs) ➤ <u>Les grades</u> ➤ <u>Les statuts</u> (professionnels ou volontaires) ➤ <u>Les territoires</u> (communes et départements) ➤ <u>Les types d'activité</u> (veille ou intervention)

Notre analyse a permis de dégager deux résultats sur les types d'éléments de structuration du groupe professionnel des sapeurs-pompiers. D'un côté, le groupe est structuré par les « dispositions » des agents (Lahire ; 2002)¹⁹⁹. Nous parlons d'une "structuration commune", car les « dispositions » identifiées sont communes à tous les pompiers. Elles structurent le groupe en "unifiant" ses membres autour de "valeurs partagées" par tous. Cet ensemble de traits communs à tous les pompiers, quel que soit leur statut, ancienneté ou localisation, constitue une sorte de "base professionnelle" pour le métier.

¹⁹⁹ Lahire B., *Portraits sociologiques*, Paris, Nathan, 2002.

D'un autre côté, le groupe des pompiers est structuré par les « dispositifs de gestion » du métier (Boussard et Maugeri ; 2003)²⁰⁰. Nous identifions en effet plusieurs "dispositifs organisationnels" qui, sur le terrain, en pratique, font varier la manière dont les agents considèrent et mettent en oeuvre leurs activités de secourisme. Ces "variations", parfois importantes, peuvent être liées (selon notre enquête) aux différences entre fonctions, grades, statuts, contextes d'activité, ou types d'activités.

Cette analyse permet de souligner l'importance pour les agents de la manière de voir et de vivre la profession de sapeur-pompier dans la vie quotidienne, dans un contexte professionnel spécifique et englobant. Elle met en avant ce qui "unit" profession, le groupe professionnel, (par exemple la tradition, la vocation, l'adhésion au service public...), par rapport à ce qui est constant et "variable" dans le métier de pompier (d'un individu à l'autre, d'une caserne à l'autre, d'un département à l'autre...).

Sans avoir la prétention d'être exhaustif sur la question, ce chapitre sur le groupe professionnel des pompiers permet au moins de synthétiser des éléments de compréhension des méthodes de travail et des manières de voir des sapeurs-pompiers. Nous comprenons que dans leur travail quotidien, il existe chez les sapeurs-pompiers une base idéologique et méthodologique, mais aussi différentes manières de voir et de faire, adaptant et déformant cette base selon différentes variables.

Le chapitre précédent (chap.2)²⁰¹, mettait en évidence un certain *décalage* entre les valeurs professionnelles des pompiers et les évolutions de leur métier. Il s'agit d'un *décalage* "dans le temps". Le présent chapitre montre l'existence d'un autre *décalage*, au sein du groupe professionnel des pompiers. Nous y distinguons certes un ensemble d'éléments structurants qui "unifient" la communauté. Ces éléments constituent en quelque sorte "le référentiel professionnel" des pompiers (De Terssac, Thoemmes et Flautre ; 2004)²⁰². Mais nous identifions aussi un ensemble d'éléments structurants qui "divisent" la communauté (nous avons parlé de structuration différentielle du groupe). Ces éléments, résultats de la mise en oeuvre des « dispositifs de gestion » du métier, sont le résultat des contraintes

²⁰⁰ Boussard, V., Maugeri, S. (dir.), 2003, Du politique dans les organisations. Sociologies des dispositifs de gestion, l'Harmattan, Paris.

²⁰¹ Chapitre 2 : *La spécificité du métier de pompier. (La négociation des 35 heures)*.

²⁰² Terssac G. (de), Thoemmes J., et Flautre A., « Régulation politique et régulation d'usage dans le temps de travail », Travail Humain, tome 67, n°2/2004, PUF, 135-154.

organisationnelles de la profession de sapeur-pompier. Il y a une *différence*, un *décalage*, entre ces deux types d'éléments structurants, l'un "unit" alors que l'autre "divise" le groupe professionnel.

5 Conclusion : une identité temporelle qui se construit au quotidien

L'identité temporelle des sapeurs pompiers s'élabore au sein d'un métier qui constitue le socle intégrateur des tâches réalisées, des attentes consenties, du travail réalisé ensemble, de la confrontation à des situations difficiles voire dangereuse, de l'expérience vécue, d'un sentiment d'appartenance à un collectif.

Une première conclusion s'impose : l'identité temporelle de métier s'élabore autour de valeurs partagées et non autour des reconnaissances officielles qui rapetissent souvent le travail des pompiers en le ramenant aux seules interventions visibles. Certes les évolutions professionnelles pourraient faire croire à l'affaiblissement du métier ; il n'en est rien si l'on se réfère à ces valeurs morales partagées, de « courage et de dévouement », comme le dit la devise des pompiers. Ce qui fait bouger les pompiers, c'est bien l'alarme ; mais c'est aussi l'engagement irréversible de porter secours, d'aller vers les autres, dans un environnement parfois hostile, de se rapprocher de ceux qui atteignent parfois les limites de la vie lors d'accidents, et de tenter de les ramener dans un univers de soins et de réparation. On existe pas seulement par les compétences que l'on exerce et qui peuvent sauver des vies, mais par cette irrésistible envie de se rapprocher des autres et de leur porter assistance : le travail est érigé en une passion et en un engagement « sans compter » pour secourir l'autre. L'organisation par procédure cède le pas à une organisation dans le cours d'action dans laquelle le travail se distribue spontanément dans un collectif groupé autour de l'évènement.

La deuxième conclusion est que cette identité temporelle de métier se forge au sein d'équipes, c'est-à-dire d'un groupe social qui invente des règles communes pour vivre et pour travailler ensemble : des règles de solidarité et d'entraide, mais aussi des règles d'acceptation d'une organisation hiérarchique consentie parce qu'elle est réévaluée comme une source d'efficacité pour se coordonner. Ces règles sont constitutives d'un sentiment d'appartenance à un collectif de travail voire à une communauté : les pompiers forment un groupe à part entière et leurs rencontres dépassent le cadre du travail, comme si l'on ne pouvait pas vivre dans d'autres groupes que celui des pompiers : en dehors du travail, « on fréquente des pompiers, on a des

activités communes ». "L'Amicale des Pompiers" est là pour rappeler que l'on est un groupe solidaire qui vient au secours des familles de pompiers endeuillées, et fonctionne comme une sorte d'assurance, autant financière que morale.

Troisièmement, cette identité temporelle de métier assure une « distinction » remarquable des pompiers au sein de la société. La plupart des pompiers sont volontaires (85% en France), c'est-à-dire qu'ils exercent une activité principale et sont « volontaires » pour aller sauver, ou protéger, des victimes et des biens dès lors que leur employeur les y autorise. Dans leur travail comme dans leur vie privée ils sont reconnus comme ayant des qualités en plus, celle de la générosité, de l'engagement choisi pour une cause estimée noble par tous. On le sait, leur rémunération, c'est « essentiellement porter secours aux gens » et non la prime associée à leur volontariat. Cette distinction qui requalifie le collègue de travail ou le voisin comme un être ayant des qualités supplémentaires est au coeur d'un échange social important. L'engagement dans une activité entachée d'une certaine noblesse est échangé contre la reconnaissance de l'entourage et des victimes : en même temps que le pompier investit de son temps, engage son corps, mobilise ses compétences pour secourir une personne, il reçoit de cette dernière un signe de remerciement, car comme le dit un agent « quand les gens nous voient, ils sont soulagés ». Certes les pompiers souffrent d'un déficit de reconnaissance interne de la part de leur institution qui ne prend pas la mesure de leur engagement et de leur attachement à ce métier qui dépasse le simple calcul d'un intérêt économique ; mais ils compensent ce déficit de reconnaissance par la reconnaissance des destinataires.

Entrons maintenant dans la confrontation de cette identité temporelle de métier avec des situations accidentelles comme celle liée à l'explosion de l'usine AZF en 2001. Résiste t'elle à cette situation de catastrophe et de crise qualifiée de situation à moyens dépassés ? Ces situations de désordre vont-elles ordonner, sédimenter, affiner les identités temporelles de métier ?

CHAPITRE 4

L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE DES POMPIERS

« La catastrophe "AZF" : une situation à moyens dépassés »

Introduction

Le chapitre précédent, concernant le "groupe professionnel" des pompiers, montre que l'on peut caractériser le métier par l'analyse des activités quotidiennes. Mais dans cette approche du travail des pompiers, notre objet d'étude ne concernait que le travail quotidien. Or, même si les interventions des pompiers sont assez variées, elles sont dans l'ensemble plutôt répétitives, du même type (secours à personne, relevage à domicile ou sur voie publique, accidents de la circulation...). Il s'agit à présent de s'intéresser aux interventions "exceptionnelles" des pompiers. En effet, les pompiers doivent certaines fois intervenir dans des situations qualifiées de "crises" ou de "catastrophes". Ce type de conditions met en question les repères professionnels des pompiers et le système de secours dans son ensemble (dispositifs d'urgence, connaissances de terrain, représentations...). Dans une situation de "crise", c'est surtout la *dimension* du "problème" qui remet en cause les acquis professionnels des acteurs. On peut voir ce genre d'événements comme une "épreuve" pour les acteurs et l'organisation. La situation de crise que nous exposons ici est la catastrophe "AZF" de Toulouse. Par sa dimension en termes de surface touchée et de nombre de victimes, elle constitue un cas d'étude assez rare. Par ailleurs, le chapitre précédent identifie différents types de structurations du groupe des pompiers, agissant sur les manières de voir le métier et de le pratiquer au quotidien. Le chapitre présent propose de confronter cette grille de lecture au regard de conditions de travail différentes : suite à la catastrophe "AZF".

Notre recherche vise à expliciter ce qu'est le travail des pompiers au travers d'une analyse de leurs pratiques. Nous avons choisi une situation paradoxale, puisqu'il s'agit d'une situation de travail totalement désorganisée et soumise à une pression temporelle accrue, pour comprendre ce qu'est l'activité de travail pourtant ordonnée, préparée, planifiée. Nous allons reconstituer avec eux ce qu'a été leur intervention à l'issue de la catastrophe du 21 septembre 2001, puisqu'à 10H17 l'usine AZF de Toulouse a explosé. Certes il s'agit bien d'une situation exceptionnelle, mais qui va nous aider à comprendre cette relation entre un professionnel de l'urgence et une situation inhabituelle, entre un individu préparé à agir dans une situation organisée et un individu confronté à un désordre organisationnel.

Deux axes orientent notre recherche : d'une part, la manière dont s'organise l'intervention dans le temps à l'issue de cette catastrophe et d'autre part, la manière dont les dispositifs prévus pour leur intervention vont s'avérer inopérants et obliger les pompiers à inventer en situation, des équipements pour secourir les victimes, des bricolages de circonstance. Cette situation est un cas limite d'un univers organisé, qui fait exploser les règles, les procédures, détruit les moyens alloués, remet en cause la préparation des « soldats du feu » ; mais en même temps, cette situation, est l'occasion d'inventer en temps réel et en situation des modes d'intervention inédits, des formes de coordination spontanées.

Avec Lauga (2008)²⁰³ qui a, en tant que psychologue, accompagné les victimes, rappelons le contexte dans lequel vont intervenir les pompiers et la situation qu'ils vont découvrir et qui va constituer une « épreuve » pour eux : *« En quelques secondes, ce sont plusieurs milliers de cloisons qui s'éventrent, de murs qui s'abattent, de vitres qui explosent, surprenant, saisissant, fixant chacun sur l'instant. Soudain cet univers si familier, organisé, planifié, qu'il soit personnel ou professionnel, bascule et se transforme pour ne plus être que chaos, anarchie, poche de survie pour certains, tombeau pour d'autre (...). Ce qui donne la dimension de profondeur et de sérieux à cette extraordinaire pathologie du traumatisme psychique, c'est que, de rôdeuse, la mort devient "bondissante", rate son coup, parfois, et laisse cependant, sa marque, souvent ineffaçable sur le sujet., se dévoilant entre autres sous la forme d'une culpabilité, la culpabilité du survivant « pourquoi moi ? »*

Précisons davantage ce qu'est la situation d'intervention des pompiers à partir de l'explosion de l'usine : incontestablement, il s'agit d'une situation inédite, jamais rencontrée et qui va mettre à l'épreuve ce qu'ils ont appris : face à ce désordre organisationnel, on s'intéresse à la manière dont les pompiers vont tenter d'ordonner leurs actions. Bien plus, ils sont peu préparés à ce genre de situation qui ne fait pas partie des scénarios de leur formation. Non seulement, ils sont confrontés à un accident majeur au sens où il y a émission de substances toxiques, incendie, explosion d'importance majeure, mais aussi où l'on assiste à une perte de contrôle dans l'exploitation de l'installation (Seveso II, 2002). Mais cette perte de contrôle conduisant à l'accident s'apparente à une situation à risque technologique majeur,

²⁰³ Lauga V., « Conséquences psychotraumatiques d'une catastrophe industrielle – L'exemple de la prise en charge psychologique des salariés de l'usine Grande-Paroisse » dans Terssac G. (de) et Gaillard I., *La catastrophe d'AZF, l'apport des sciences humaines et sociales*, Lavoisier, 2008, chapitre 3.

de catastrophe et de crise. Qualifier la situation est important puisque cela donne un cadre interprétatif aux comportements observés. La littérature nous aide à définir ce type de situation en mettant en évidence le décalage entre la situation réelle et la situation conçue préalablement ou imaginée. Le concept de « risque technologique majeur » élaboré par Lagadec (1981)²⁰⁴ correspond à la notion d'événement accidentel qui produit des effets d'autant plus dommageables qu'il y a un décalage entre les besoins de secours et les moyens disponibles ; Borraz (2005, p 24)²⁰⁵ définit les risques majeurs, « *d'une part par leurs effets gravement néfastes et l'ampleur des conséquences dans l'espace et dans le temps, d'autre part, par l'impuissance des services techniques à les juguler ou à les réduire* ». La notion de catastrophe est proche, puisqu'elle désigne « *une interruption du fonctionnement d'une société grave interruption de fonctionnement d'une société causant des pertes humaines, matérielles ou environnementales que la société affectée ne peut surmonter avec ses seules ressources propres* ».

La recherche qui est exposée dans le présent chapitre a récemment donné lieu à un article dans un ouvrage traitant de la catastrophe de "AZF"²⁰⁶ au regard des Sciences humaines et sociales (SHS). Dans l'ensemble, cet ouvrage collectif est un état des lieux des conséquences de la catastrophe. La notion de *rapports d'expertises* des faits y est centrale (de Terssac et Gaillard) car il est question de retour d'expérience au sens des SHS. En ce qui concerne notre contribution à cette mise en perspective des faits "post-catastrophe", il s'agit plus particulièrement de traiter des conséquences de cet événement sur le court terme. En somme, quelle a été cette gestion à court terme de la catastrophe ? Quel a été le déroulement les activités de secours effectuées par les sapeurs-pompiers suite à l'explosion ? Partant d'une méthodologie sociologique qui met au centre l'action des hommes et des femmes pour gérer les effets de la crise, nous avons décrit les principales actions de secours. Nous avons choisi de problématiser nos descriptions en inscrivant le travail analysé dans des phases successives : l'alerte, l'organisation d'urgence, le sauvetage, la finalisation et la sécurisation. Cette structuration temporelle des actions professionnelles permet d'une part de décomposer et d'identifier chronologiquement des groupes d'activités obéissant à une finalité commune; elle

²⁰⁴ Lagadec P., (1981), *La civilisation du risque. Catastrophe technologiques et responsabilité sociale*, Paris, Seuil.

²⁰⁵ Borraz O., (2005), Vers une sociologie du risque. In Borraz O, Gilbert C, Joly PB, oc, pp 21-67.

²⁰⁶ Kanzari R. et Thoemmes J., « Le travail des sapeurs-pompiers dans la crise : le cas de l'explosion "AZF" », dans Terssac G. (de) et Gaillard I., *La catastrophe d'AZF, l'apport des sciences humaines et sociales*, Lavoisier, 2008, chapitre 4.

permet d'autre part d'identifier des problèmes opérationnels que la finalité principale (la gestion des conséquences de la catastrophe) relègue au deuxième rang.

1. Les actions des sapeurs-pompiers « en phases »

1.1. Reconstituer l'intervention des pompiers : un retour réflexif

1.1.1. Caractérisation de la situation de crise : une situation à moyens dépassés ?

Quelle est la situation dans laquelle les pompiers vont devoir opérer et comment la qualifier pour savoir, non seulement « comment faire », mais surtout « que faire » ? La situation que vont rencontrer les pompiers c'est : (a) des blessés salariés, riverains ou simples passants, (b) des intervenants extérieurs déstabilisés par ce qu'ils voient (services d'urgence, etc.) et qui éprouvent le besoin d'en parler, (c) des renforts bousculés par cette insoutenable réalité qu'ils veulent comprendre et enfin (d) des fragilisés qui ne sont pas blessés, mais impactés par l'explosion et qui viendront plusieurs fois laisser parler les images qui hantent leur raisonnement, s'interposent dans les échanges avec autrui. Face à cette situation, ils devront mettre en place dans le cours de l'action, d'une part, des processus organisationnels pour assurer la mobilisation et la coordination des intervenants et d'autre part, la gestion d'une crise de l'institution, puisque les scénarios préparatoires et habituels comportent des plans de sauvetage pour une population d'environ 50 personnes. Trois questions sont à l'origine de cette étude. Comment organiser la mobilisation des agents au regard de cette catastrophe présentée par cet énoncé laconique « AZF a été rasée » ? Comment procéder face à la multitude des blessés dont le nombre dépasse largement les possibilités humaines et techniques d'intervention ? Comment agir sur les installations pour regagner une position sûre, sécuriser les installations pour s'assurer que l'on ne risque pas une deuxième catastrophe ?

Disons-le d'emblée : la catastrophe dont celle d'AZF, entraîne une crise qui est une situation « à moyens dépassés ». Cette catastrophe crée une surprise face à l'irruption rapide et inattendue d'événements fâcheux et face à l'étendue des dommages causés. Mais toutes ces situations ne sont pas considérées comme des catastrophes : certes, la soudaineté, l'imprévisibilité, le nombre de victimes, l'importance des dommages permettent de considérer la situation comme dramatique ou dommageable, mais pas obligatoirement comme une situation accidentelle ou comme une catastrophe. Les risques technologiques majeurs ou les

accidents majeurs ou les catastrophes provoquent des dommages importants et peuvent entraîner une crise des institutions en charge de prévenir ou de gérer ces catastrophes : c'est le cas de l'usine AZF. En effet, la notion de crise tire ses origines des suites de l'accident et de la catastrophe, au sens où ces deux situations produisent, selon la formulation de C Gilbert (2005)²⁰⁷, une situation nouvelle, inédite, sans précédent, presque jamais rencontrée et surtout qui a une dimension collective. La situation de crise est d'une part, liée et consécutive à l'urgence des problèmes à résoudre mettant en jeu de vies humaines (Gilbert, 2005, op, p 185) ; la situation de crise est d'autre part, liée aux suites judiciaires qui dépassent l'urgence et produisent un espace démultiplicateur de mises en cause, de pressions des publics, de mobilisation d'acteurs désignés ou mis en cause, aux débats amorcés, aux polémiques engagées. S'agissant d'analyser l'activité des pompiers, la question des suites judiciaires n'interfère pas dans le cadre de leurs interventions, mais sont bien présentes chez les victimes qui sont en attente de savoir ce qui s'est passé et attendent réparation.

En quoi cette catastrophe produit-elle une situation de crise et que faut-il entendre par « situation de crise » ?

Premièrement, le fait qu'il s'agit d'une situation inconnue, sans précédent qui impose de rompre avec des procédures routinières (Gilbert, 2005, p 181) ; de plus, cette situation ne permet pas de réinvestir des apprentissages similaires du fait de la rareté de telles situations, peu familières, étrangères, voire inimaginables. Pour autant l'apprentissage n'est pas exclu, mais il ne peut intervenir qu'a posteriori par une mise en connaissance des pratiques, par une activité réflexive sur les actions menées : en clair, le retour d'expérience et la communication de ses résultats apparaissent comme des moyens utiles pour capitaliser les pratiques efficaces. En même temps se pose la question de la familiarisation avec ces situations si étrangères, de l'information des populations susceptible d'y être confrontées, bref d'une sensibilisation permettant de rendre pensable ce qui est impensable et de déverrouiller l'espace de nos certitudes qui nous font penser que « ça n'arrivera pas » ou en tout cas, pas chez nous.

Deuxièmement, le décalage noté entre la rapidité, l'ampleur et la nature du phénomène avec les moyens prévus oblige les acteurs à un décrochage d'avec les procédures prévues : la situation de crise est une situation exceptionnelle, extraordinaire, rare et fort peu cadrée, puisque malgré les efforts de rationalisation de la gestion des catastrophes, les procédures

²⁰⁷ Gilbert, C (2005), L'analyse des crises : entre normalisation et évitement, In Borraz O, Gilbert C, Joly PB, *Risques, crises, incertitudes : pour une analyse critique*, Cahiers du GIS Risques Collectifs et Situations de Crise, N°3, pp 175-223.

s'avèrent décalées au regard de la situation ; ces conditions obligent les acteurs qui y sont soumis à des initiatives inédites, à des actions hors cadres et donc à exercer leur autonomie, à produire leurs règles d'action pour tenter de survivre et de limiter la propagation de la crise. Paradoxalement, ces situations d'invention et de survie n'entraînent-elles pas des déplacements dans les attributions habituelles de chacun et des prises de pouvoir, des coopérations et des solidarités nouvelles ? Ces situations ne remettent-elles pas en cause les formes de prévision ou de prévention, mais aussi les procédures imaginées pour les gérer ? Une catastrophe ne peut être réduite à l'envers des avancées technologiques, mais inscrites dans la complexité des projets technologiques : d'accidents locaux aux conséquences limitées dans le temps et l'espace, on est bien passé, notamment avec Tchernobyl à des accidents globaux, aux effets multiples et durables dans le temps

Troisièmement, Gilbert (2005, p 177) nous invite à prendre en considération le déplacement du regard qui s'opère entre d'un côté la catastrophe, ses conditions et ses conséquences et de l'autre, les situations qu'elle engendre, et en particulier à déplacer l'attention des situations accidentelles vers les acteurs qui entrent en scène directement ou indirectement, comme porteurs d'explications de cette catastrophe : on cherche, si ce n'est les responsables, du moins tous ceux qui sont intervenus pour retracer la chaîne des actions et repérer les maillons manquants. Il s'agit d'explorer, le lien entre « crise et incertitude », comme le dit Gilbert, mais aussi d'explorer des relations qui ont explosées avec cette catastrophe comme la relation entre ordre organisé et désordre géré, entre développements industriels et urbains, entre sciences et sécurité : un climat de doute, de méfiance et de suspicion s'ajoute à l'incertitude et fait éclater les référentiels précédemment stabilisés. C'est aussi l'un de nos objectifs que d'évaluer cette confrontation entre les représentations que se font les pompiers de leur métier et de l'organisation possible qu'ils ont minutieusement imaginée et leurs pratiques dans une situation dans laquelle tous les schémas d'organisation imaginés ont explosé avec la catastrophe.

1.1.2. Construction de l'objet et méthodologie : les régimes temporels d'action dans la crise

A. Les actions professionnelles mises en œuvre pour secourir les victimes

L'explosion de l'usine «AZF» est une catastrophe, une crise, et elle constitue un événement qui a provoqué notre questionnement : comment comprendre l'action professionnelle mise en œuvre pour secourir les victimes ? Pourtant, est-il utile de distinguer les activités quotidiennes des secouristes de la situation exceptionnelle de catastrophe ? La crise est-elle d'emblée synonyme d'un conditionnement différent du travail ? Est-ce que nous nous trouvons dans un champ « à part » ? C'est en tout cas le point de vue d'un ouvrage récent (Gilbert, 2003)²⁰⁸ issu d'un colloque organisé par le « Programme Risques Collectifs et Situations de Crise » du CNRS (1994-2000). Cinq questions centrales décrivent le champ des risques et des crises :

1. les modes d'émergence des risques comme problèmes publics
2. l'impact des configurations d'acteurs et organisations sur la gestion des risques
3. le rôle des hommes et des organisations dans les accidents et catastrophes
4. les nouvelles modalités d'expertise et de concertation en matière de risques
5. les perspectives de recherche sur les situations de crise aujourd'hui

Nous souhaitons nous inscrire dans la réflexion sur le rôle des hommes et des organisations face aux catastrophes. L'intérêt de la description de ce rôle n'est pas seulement factuel. L'objectif est de comprendre les difficultés du travail des sapeurs-pompiers dans la crise. Car, si nous nous intéressons à ces activités dans le cadre de l'explosion chimique, c'est aussi parce que, malgré tout, nous partons de l'idée des "vertus" de la crise. Vertus d'une part, car la mise à l'épreuve des hommes et des dispositifs nous paraît porteuse de connaissances. Vertus d'autre part, car la crise ne manquera pas de mettre en évidence des problèmes très concrets que nous voudrions décrire et interpréter.

Mais comment rendre compte du travail des pompiers, « techniciens du risque »²⁰⁹, dans le cas de l'explosion "AZF" ? Peut-on observer le travail à l'œuvre pour traiter les effets de la catastrophe ? Sinon, comment reconstituer un point de vue sur les actions professionnelles effectuées ? Ces questions nous ont amenées d'une part à développer une méthodologie

²⁰⁸ Gilbert C. (sous la dir. De), *Risques collectifs et situation de crise. Apports de la recherche en sciences humaines et sociales*, Paris, L'Harmattan, 2003, Coll. Risques collectifs et Situations de Crise, 340 p.

²⁰⁹ Boullier D. et Chevrier S. (2000). *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*. PUF.

permettant de reconstituer avec les intéressés (les sapeurs-pompiers) les activités professionnelles effectuées. D'autre part, elles nous ont amenés à décomposer les activités des sapeurs-pompiers selon une trame chronologique et selon la nature des tâches effectuées.

B. Comment réaliser une reconstitution post-catastrophe

Du point de vue des méthodes utilisées, nos recherches sur le métier de pompier nous ont précédemment permis de constituer une bibliographie, et de récolter divers documents sur cette organisation professionnelle, volontaire, et militaire. Nos différentes enquêtes ont été accompagnées d'observations participantes dans des centres de secours du département de la Haute-Garonne, et de participations à des réunions de travail des pompiers. Une vingtaine d'entretiens ont été effectués avec des pompiers. Pour la présente enquête, nous avons spécifiquement effectué un travail de reconstitution des événements de l'explosion, vu par les pompiers : une enquête de terrain, des observations participantes (dont une immersion totale d'une quinzaine de jours dans un centre de secours), la passation d'entretiens semi-directifs (vingt entretiens supplémentaires), et la récolte d'observations écrites. Cette méthodologie est liée à notre posture de recherche : la notion de « prise en charge » de conséquences catastrophiques est en premier lieu indissociable des acteurs et des métiers qui la mettent en œuvre. Nous essayons de comprendre comment les pompiers ont vu leurs propres actions et quelle est la logique qui a organisé leurs interventions.

Dans un premier temps, nous avons donc réalisé une "reconstruction" des faits de l'intervention des pompiers suite à la catastrophe. Cette "reconstruction *a posteriori*", a été réalisée grâce aux propos de plusieurs pompiers ayant participé à l'intervention. Elle se fonde sur la mémoire des agents interrogés. Ce qui implique qu'elle soit partielle, d'une part car la mémoire n'est pas exhaustive, et d'autre part car seul un échantillon d'agents a participé à l'enquête. En recoupant les entretiens, ces témoignages ont cependant permis de faire un retour réflexif sur les événements, avec une description chronologique détaillée de chaque phase de l'intervention des pompiers suite à l'explosion.

Une "pré-étude" avait permis de recueillir des données grâce à l'élaboration d'une bibliographie, et la récolte de divers documents sur le travail des sapeurs-pompiers. Cette recherche s'était accompagnée d'une première observation participante d'environ deux semaines sur le terrain, c'est à dire dans des centres de secours du centre-ville toulousain. A cette occasion, une vingtaine d'entretiens ont été effectués avec des agents des services de

secours, ils ont donc été réutilisés (ajoutés aux entretiens décrits ci-dessous) afin d'augmenter la portée de la présente étude de terrain. Et plusieurs participations aux réunions de négociation des sapeurs-pompiers ont également apporté un intérêt particulier à cette "pré-étude". Les sapeurs-pompiers de Toulouse s'étaient proposés pour participer à cette recherche.

L'analyse de la série d'entretiens a permis de distinguer deux types de cadrages temporels exprimés par les pompiers : certains décrivent leur intervention par tranches horaires, et d'autres parlent plutôt en terme de "missions" accomplies. Selon cette série d'entretiens, nous avons préféré privilégier la description de l'action par tranches horaires, parce qu'elle regroupe le plus grand nombre de propos recueillis.

1.2. Les différents régimes d'intervention

Pour la problématisation de nos questions de recherche, nous avons retenu un découpage en « phases d'activité » des sapeurs-pompiers. Le sens commun définit la notion de phase comme : « chacun des intervalles de temps marqué par les changements, les aspects successifs d'un phénomène en évolution »²¹⁰. Pour nous, et au-delà de cette définition minimale, les phases décrivent le travail d'organisation (de Terssac et Lalande, 2002)²¹¹ consécutivement à la catastrophe. La pertinence de la notion de « phases d'activité » nous est confirmée par les entretiens avec les sapeurs-pompiers. Les propos enregistrés présentent un mélange entre la description de la succession d'activités et la description d'une cohérence d'ensemble. En effet, il s'agit d'une structuration des activités dans le temps, énoncée a posteriori, que nous avons choisi d'analyser en tant que telle. La notion de phases utilisées en sociologie du travail, en sociologie des temporalités sociales, ou encore dans d'autres disciplines doit être précisée²¹². Pour nous, la phase se présente comme une décomposition de l'activité professionnelle en unités de temps variables, tenue par une cohérence de tâches, mais qui est aussi gouvernée par des dispositifs encadrant ces diverses activités (Boussard, Mercier, et

²¹⁰ Dictionnaire Petit Larousse 2005.

²¹¹ Terssac G. (de) et Lalande K., *Du train à vapeur au TGV. Sociologie du travail d'organisation*, PUF, coll. Travail Humain, Paris, 2002.

²¹² Nous pensons par exemple à l'ergonomie et aux descriptions de situations réelles de conduite de systèmes en phases perturbées, afin de permettre à terme un meilleur contrôle des situations à risque : voir Alain Garrigou et Willemien Visser (1998). – « *L'articulation d'approches macroscopiques et microscopiques en ergonomie* », deuxième journée Recherche et Ergonomie, février 1998, Toulouse.

Tripier, 2004)²¹³. La phase se présente comme un moment dans un processus de régulation sociale (Reynaud, 1979)²¹⁴, parfois accompagnée de résultats provisoires et intermédiaires. Une phase prise isolément porte en elle les fondations et les préalables de la phase d'organisation suivante (de Terssac et Lalande, 2002). Si nous utilisons la notion de phase dans ce chapitre, ce n'est pas tant pour apporter un regard sur les méthodes d'analyse des temporalités du travail (Thoemmes et De Terssac, 2006)²¹⁵. Nous voudrions au contraire avoir recours aux temporalités et aux phases pour mieux comprendre le travail. C'est d'abord dans l'objectif de guider la description et l'interprétation des faits, tels qu'ils se sont déroulés, que nous avons eu recours à la notion de « phase ». Cette distinction, selon les moments et la nature de l'action professionnelle effectuée, présente d'abord l'avantage de ne pas considérer l'action des sapeurs-pompiers comme un tout, soumis à une seule finalité impérieuse. En effet, nous verrons que les objectifs poursuivis et les savoirs mobilisés en début et en fin d'intervention ("AZF") ont été sensiblement opposés. Alors qu'en début d'intervention, la "rapidité" et "la mise en marche de l'action" ont été privilégiées, à la fin de l'intervention la "patience" et la "continuité" (pendant trois mois) ont permis de sécuriser le site industriel en question. C'est dans ce sens que les "phases" semblent plus maniables, car elles nous rendent compte de la diversité des actions, et des problèmes à différents moments de l'intervention. Dans cette perspective, l'organisation du travail des sapeurs-pompiers apparaît comme une succession d'actions, sous forme d'un récit qui permet de raconter l'histoire de l'intervention. L'hypothèse méthodologique portant sur la décomposition du travail selon une structuration temporelle des activités sous-tend ici une conception du travail comme une activité d'organisation et de régulation sociale.

Le principal résultat de notre étude concerne la description et l'interprétation de l'action des pompiers face à la catastrophe «AZF». Nous avons tenté de reconstruire le déroulement de leurs actions dans ce contexte. La majorité des enquêtés a identifié les moments de l'intervention en fonction des différents types de missions accomplies²¹⁶. Les faits qu'ils nous ont décrits ont permis de découper la reconstitution de l'intervention en phases d'activité.

²¹³ Boussard V., Mercier D., Tripier P., *L'aveuglement organisationnel ou comment lutter contre les malentendus*, Coll. Cnrs sociologie, Éd. CNRS, novembre 2004.

²¹⁴ Reynaud J.-D. (1979) – « Conflit et régulation sociale. Esquisse d'une régulation conjointe », *Revue française de sociologie*, n° 20, 367-376.

²¹⁵ Thoemmes J. et De Terssac G. (2006, sous la dir. de). – *Les temporalités sociales : quelles méthodes d'analyse, quelles réalités ?* Octarès Editions, Série MSHS-T, Toulouse.

²¹⁶ Ces descriptions s'appuient par ailleurs sur deux autres études :

L'intervention «AZF" est un ensemble d'actions qui a évolué dans le temps : sur environ 6 heures pour l'urgence, 24 heures pour la recherche de victimes, et 3 mois pour la sécurisation du site. Elle a évolué en même temps que le nombre de victimes, le nombre de secouristes, et l'importance des moyens techniques mobilisés.

En tout, nous identifions cinq phases majeures, d'une durée croissante : une phase d'alerte (environ 20 à 30 minutes) concernant l'annonce de la catastrophe ; une phase de mobilisation (environ 40 à 60 minutes), moment où les équipes de secours sont appelées et affectées aux différentes missions ; une phase de « secourisme de fond » (environ 5 heures), travail de recherche des victimes, de leur classement par gravité, et de leur évacuation ; une phase d'achèvement de l'intervention (environ 24 heures), moment de recherche des victimes manquantes, ensevelies sous les décombres ; et une phase de sécurisation du site (jusqu'à plusieurs mois après l'explosion), période durant laquelle les pompiers ont été sollicités sur le site industriel pour superviser les opérations de démantèlement de l'usine, et autour du site pour aider les sinistrés à protéger et à sécuriser leurs habitations.

1.2.1. Alerte générale, on demande « le plan rouge » : 10h17-10h45

La construction de plusieurs des phases d'intervention s'est faite au regard du travail quotidien des pompiers. En l'occurrence, lorsque la population leur demande habituellement du secours, les appels téléphoniques sont d'abord réceptionnés par le « Centre de Traitement des Appels » (CTA-CODIS) à l'échelle départementale (avec un centre par département). Dans un second temps, et s'il juge cela nécessaire, le CTA fait appel au centre de secours le plus proche de la victime ou de l'accident, en communiquant toutes les données nécessaires aux premiers secours (coordonnées complètes, type d'intervention...). Puis le centre de secours sollicité envoie les secouristes nécessaires en fonction de l'intervention. Ce système permet que les appels soient réceptionnés à toute heure, et qu'un ou plusieurs véhicules de secours soient envoyés sur les lieux dans les plus brefs délais.

- Kanzari Ryad, sous la direction de Terressac (de) Gilbert et Thoemmes Jens, « *Temps, Travail et Négociation, des sapeurs pompiers toulousains dans le contexte de l'explosion "AZF"* », mémoire de DEA, Université de Toulouse-le-Mirail, 2002.

- Thoemmes J., Saint-Martin C., Kanzari R., *La prise en charge des victimes de "AZF" : activités, métiers et réseaux de décisions*, Rapport de recherche réalisé avec le soutien du G.I.P. "Mission de recherche droit et société", programme « La prise en charge des victimes d'accidents collectifs : le cas de l'explosion de l'usine "AZF" à Toulouse », Université Toulouse II le Mirail, avril 2005.

Concernant "AZF", le premier constat est que les secours ont pris connaissance de la catastrophe pratiquement en même temps que la population toulousaine, près de vingt minutes après l'accident (approximativement horodaté à 10h17). Les informations concernant l'annonce de l'explosion de l'usine, sa nature et sa localisation, n'ont donc pas été transmises aux services de secours selon les procédures prévues. Le réseau téléphonique était rompu, à cause de la masse d'appels qui a totalement saturé le réseau de communication. L'accident industriel a produit un effet de souffle qui a détruit des immeubles et brisé de nombreuses vitres dans toute la ville, accompagné d'un bruit d'explosion. Un grand nombre de victimes a tenté de joindre les pompiers en même temps. Par ailleurs, durant environ une dizaine de minutes, le réseau radiophonique propre aux pompiers a également été totalement interrompu par l'explosion (destruction des relais radios par le souffle), ne leur permettant plus de se contacter entre eux. Dans l'isolement, les agents ont cherché d'autres moyens pour s'informer. Certains sont par exemple montés sur le toit de la caserne pour tenter de distinguer de la fumée, et peut-être localiser le problème.

Puis, environ vingt minutes plus tard, un agent a passé un message radio pour annoncer que l'usine chimique "AZF" avait été rasée et que les victimes étaient nombreuses. Au moment de l'explosion, il se trouvait à proximité du site pour des raisons personnelles. Il est alors parti en reconnaissance selon sa propre initiative, mobilisant sa formation personnelle de recherche d'aéronefs accidentés.

« Le premier message que j'ai entendu concernait "AZF", il parlait d'un « paysage de désolation », c'était quelqu'un qui demandait le plan rouge, c'était un message d'un véhicule du centre de secours du centre ville qui s'était dirigé par hasard, il était parti lors de l'explosion en essayant de se situer un peu par rapport à la fumée. Quand nous avons entendu ça, nous sommes partis en ambulance, nous n'avons attendu aucun ordre. », (un adjudant d'un centre de secours de la périphérie de Toulouse, 35-40 ans).

Les pompiers des différents centres de secours se sont donc organisés pour intervenir sans réellement mesurer l'ampleur des dégâts. Cette phase d'action des pompiers a été la plus courte (environ 20 à 30 minutes), mais elle a été « trop lente » selon eux. L'identification de cette phase d'intervention est essentielle, car elle énonce le moment et les manières dans lesquelles les agents de secours ont été informés de l'accident. Elle nous informe par ailleurs sur l'état de surprise et d'inquiétude général auxquels ont dû faire face les pompiers. Ils ont engagé leur action avec incertitude quant à la nature de l'accident, sa localisation, son étendue, le nombre de victimes, les risques potentiels pour la santé. Le retard de l'annonce de

l'explosion a ensuite engendré plusieurs autres retards dans le déroulement de l'intervention, et également certains malentendus.

En somme, cette phase d'alerte concerne l'annonce de la catastrophe. Elle montre la manière et le moment de la prise de connaissance de la catastrophe par les services de secours. On y observe essentiellement que les pompiers ont dû faire preuve d'initiative et de créativité pour se mettre au fait des événements.

1.2.2. L'organisation de survie : 10h45-11h45

Au quotidien, lorsque le centre de traitement des appels (à l'échelle départementale) juge nécessaire d'envoyer des agents pour porter secours à quelqu'un, il transmet un « billet » d'intervention à la caserne la plus proche de la victime. C'est une sorte de "fax" qui indique la nature du problème, sa localisation, le type d'équipe à mobiliser... Dès réception du « billet », l'agent responsable du standard téléphonique convoque les agents concernés, selon leur spécialité et leur affectation sur les différents véhicules. Il les contacte grâce à un récepteur portable (« un bip ») qu'ils portent en permanence durant leur garde, et qui leur signale leur mobilisation. De jour, ce dispositif est accompagné d'une puissante sirène lors des appels. Les agents concernés s'équipent alors des tenues et du matériel en fonction du type d'intervention, et intègrent les véhicules adéquats. Les pompiers affirment qu'ils sont le service de proximité le plus rapide de la fonction publique. Car une équipe de secours doit être partie dans les 5 minutes suivant un appel.

Sur "AZF", la mobilisation des premières équipes de pompiers a nécessité 40 à 60 minutes, soit 5 fois plus de temps qu'à la normale. Au moment de l'explosion, les pompiers de garde sont soit en caserne soit en intervention. Les agents (de garde ou de repos) se sont mobilisés de trois manières différentes : une partie de ceux qui étaient en intervention est rentrée à leur centre de secours pour faire le point et avoir des instructions ; l'autre partie s'est directement dirigée vers les victimes sur le site de l'explosion ou dans la ville pour leur porter secours ; et une partie de ceux qui étaient de repos s'est rendue dans les centres de secours pour participer aux secours.

Entre 10 et 11 heures le vendredi 21 septembre 2001, ce n'est pas l'heure de pointe à Toulouse, la circulation est fluide et les promeneurs ne sont pas aussi nombreux que le week-end. Comme tous les jours, quelques interventions mobilisent les pompiers. Parmi ceux qui sont de service à ce moment, une partie est déjà en intervention dans l'agglomération au

moment de l'explosion de l'usine. Réalisant qu'un évènement grave s'était produit, certains ont fait le choix de retourner directement à leur centre de secours, afin de s'informer et d'organiser les secours. Ce réflexe correspond aux consignes indiquées par la procédure à suivre en cas de crise²¹⁷. Sur le trajet de leur retour en caserne, les agents se font interpellés par la population, des blessés, des individus choqués, affolés, inquiets, en quête de secours et d'informations. Dans toute la ville, de nombreuses victimes souffrent de saignements, causés par les bris de verres. Plusieurs véhicules de pompiers ne se sont pas arrêtés, comme l'indique la procédure de sécurité (qui insiste sur le rassemblement des effectifs).

Mais face à la détresse immédiate et importante de la population touchée, certains pompiers ont fait le choix de ne pas respecter la procédure de regroupement des effectifs. Ils se sont arrêtés sur la voie publique, pour poser des pansements, informer les usagers, et transporter des victimes vers les centres médicaux.

« ...il y a des gens qui sont allés sur le site par leur propre initiative, ils ont kidnappé un véhicule et des agents et ils sont partis sans rien demander à personne, et ça ce n'est pas normal, c'est inadmissible, ce n'est pas du tout du professionnalisme, c'est bien pour eux, pour leur image, mais pour moi ce ne sont pas des professionnels, d'accord ils ont fait du bon travail, mais le vrai travail c'est d'aller vers un centre de secours, faire partie d'une liste, se faire répertorier, pour pouvoir continuer le travail par la suite, ça c'est professionnel, et ne pas faire n'importe quoi n'importe comment, c'est sûr qu'ils ont dû faire des trucs sensationnels, mais ce n'est pas du travail. », (un sergent-chef du centre-ville de Toulouse, 30-35 ans).

L'ambiance plutôt calme de la matinée a laissé place à une quasi-impossibilité de circuler dans la ville, toutes les rues étaient envahies de véhicules et de piétons, les uns fuyant, les autres pris dans le flot de panique générale. Parmi les véhicules de secours déjà en intervention lors de l'explosion, d'autres n'ont pas respecté la procédure de rassemblement. Mais ce n'était pas pour s'arrêter sur la voie publique. Ils ont fait un autre choix, celui de chercher à se rendre sur les lieux de la catastrophe par leurs propres moyens, sans ordres ni consignes. Bien que cette action ne corresponde pas à la procédure de sécurité en situation de crise majeure, c'est grâce à ce type d'initiatives que l'accident a été identifié (par un pompier en reconnaissance). Une fois arrivés aux abords de l'usine dévastée, sans aucune information (aucun moyen de communication), certains de ces agents ont pris des risques : ils ont pénétré dans l'épais nuage d'ammoniac rougeâtre sans avoir idée de sa toxicité, et sans appareils respiratoires. L'objectif était d'intervenir au plus vite auprès des survivants, si nécessaire.

²¹⁷ Ces procédures sont consignées auprès des SDIS (Service départemental d'incendie et de secours) de chaque département.

D'un autre côté, un grand nombre de pompiers ont appliqué les procédures de rassemblement prévues. Parmi eux, plusieurs n'étaient pas de service. De repos, chez eux, ou ailleurs, plusieurs professionnels ou volontaires, se sont rendus dans leur caserne pour augmenter les effectifs. Environ 90% des effectifs totaux (tous statuts confondus) des centres de secours étaient alors à disposition. Dans les centres de secours, on organise les équipes, les véhicules, la gestion de la catastrophe, et les interventions du quotidien qui ne cessent.

« Le jour de l'explosion de "AZF", j'étais de repos, ça a pété à 10h20, je suis rentré chez moi pour téléphoner à mon centre de secours, ils me disent de venir rapidement parce que "AZF" était rasée, je suis arrivé avec les tout premiers pompiers qui étaient de repos. Mon boulot alors était de réorganiser les équipes du centre de secours puisque déjà beaucoup étaient parties, parce qu'il faut quand même traiter le quotidien, en plus il ne restait pas beaucoup de véhicules, il ne restait qu'un engin. [...] les six premières heures de l'intervention du vendredi étaient six heures de travail intensif. En tout cas, il devait y avoir environ 90% des effectifs totaux de la caserne. », (un adjudant de la périphérie de Toulouse, 40-45 ans).

Cette phase d'intervention nous montre que le temps de mobilisation des secours est différent entre le quotidien (5 à 15 minutes) et la situation de crise exceptionnelle (40 à 60 minutes). Cependant, "AZF" est un cas particulier. Certains dispositifs de crise (tels que la consigne de rassemblement et les moyens de communication) n'ont pas résisté à l'ampleur de la catastrophe. Malgré tout, l'intervention des pompiers a bien eu lieu, sur le site de l'usine et dans l'agglomération.

Aussi, cette phase d'organisation d'urgence est sans doute celle qui a mis le plus de pression sur les équipes de secours. Elle nous apporte certains compléments sur le sentiment d'incertitude qui a accompagné leur trajet vers le site de l'usine. Plutôt bref, environ 60 minutes, c'est le moment où dans un premier temps, les agents se mobilisent hâtivement dans l'inconnu (vers les casernes), et dans une ambiance de confusion générale. Et dans un second temps, ils partent en mission sur la plus importante intervention de leur carrière pour la plupart. Mais intensément, le travail d'organisation des secours bat son plein durant les cinq à six heures qui suivent.

Cette phase de mobilisation est le moment où les équipes de secours sont appelées et affectées aux différentes missions liées à la catastrophe. On y observe essentiellement que certains "non-respects" des consignes de rassemblement ont peut-être ralenti la mise en place des services de secours et mis en danger la vie d'agents. Elle montre aussi que les pompiers se

sont mobilisés en masse, qu'ils aient été en service ou de repos, pour s'investir dans l'intervention.

1.2.3. Le sauvetage des rescapés : 11h45-17h00

La catastrophe "AZF" a en réalité donné lieu à deux types d'interventions. Les services de secours doivent gérer d'un côté les victimes sur le site de l'usine sinistrée, et d'un autre côté les victimes dans la ville, qui ont subi la propagation de l'explosion dans toute l'agglomération. Sur le site de l'usine, ils doivent traiter les blessés et décédés, des « victimes de surface » pour la plupart, c'est-à-dire qui ne sont pas ensevelies sous les décombres. Ces victimes « à l'air libre » sont différemment touchées, et le premier travail des pompiers est de les trier pour les évacuer par ordre de priorité. Ils organisent des « norias », des transports en continu vers les centres hospitaliers, et mettent en place une morgue provisoire à proximité du site sinistré.

Mais une fois ces victimes secourues et évacuées, il reste un certain nombre de victimes ensevelies sous les décombres. Les pompiers mobilisent alors du matériel et des techniques spécialisées. Dans ce genre de situation, avec des victimes non localisées ou inaccessibles, le premier réflexe des pompiers est de reconstituer les activités des victimes au moment de l'accident. Par exemple, en cas d'effondrement d'un immeuble en pleine nuit, les pompiers cherchent les victimes là où se trouvent les chambres. Sur "AZF", les pompiers ont fait appel aux membres de la direction de l'usine pour leur indiquer le plan d'activité de l'usine chimique (quotidiennement mis à jour). Ce plan d'activité comporte les effectifs, leurs fonctions et leurs localisations sur le site industriel. Cela a guidé les premières démarches des recherches « souterraines », les premiers agents mobilisés sont les maîtres chiens. Ces équipes « cynotechniques » sont spécifiquement préparées à ce type de mission grâce à des formations rigoureuses et continues. Mais le travail des chiens, troublés par les effluves chimiques (essentiellement d'ammoniac) qui envahissaient l'usine, a dû être complété par l'utilisation de matériel spécifique d'écoute du sol (« radiologique »), permettant de détecter les victimes grâce aux sons qu'elles émettent.

Une fois qu'un secteur est identifié comme un endroit potentiel où se trouve une victime ensevelie, les maîtres-chiens cèdent le terrain aux cellules de « sauvetage et déblaiement ». Ce sont des équipes de secouristes formées à la recherche de victimes en conditions difficiles. Leurs agents sécurisent les sites de fouille, pour ne pas s'exposer à un effondrement ou un affaissement de terrain, et mobilisent un matériel adapté (tractopelles, bulldozers...). Puis

l'essentiel du travail est de déplacer les débris et gravats entassés par l'explosion, afin d'en dégager les victimes, vivantes ou décédées. Ces victimes sont ensuite classées par gravité, et on décide de leur évacuation.

« Après 13h00 on m'a demandé d'aller sur le site pour réparer un matériel de sauvetage et déblaiement qui était défectueux puisque je suis spécialisé. Je suis donc allé là-bas, j'ai réparé et juste après, le chef de section m'a demandé de m'occuper d'un sauvetage, j'ai donc fait un sauvetage avec une équipe de cinq hommes. Je m'en souviendrais toute ma vie, c'était un homme qui était coincé entre deux planchers, il était dans ce que l'on appelle une zone de survie, mais il y avait une dalle en béton d'environ 1m² qui nous empêchait d'accéder à lui, nous avons mis à peu près deux heures pour le sortir. », (un adjudant, 40-45 ans).

Par ailleurs, plusieurs autres types de pompiers spécialisés ont été mobilisés pendant cette phase. La cellule « Risques Chimiques » a par exemple été sollicitée pour colmater des fuites. La cellule « Groupe d'Intervention en Milieux Périlleux », qui s'occupe de tous les cas de secours en altitude et en profondeur, a été mobilisée pour l'inspection d'une cheminée de l'usine. En parallèle de ce travail collectif sur le site de l'usine, un poste médical avancé est mis en place dans un immeuble civil à proximité. Les victimes y sont accueillies, recensées, soignées, et orientées vers des centres hospitaliers.

Cette phase d'intervention, de recherche et d'évacuation de victimes ensevelies, s'achève au moment où la plupart des victimes indiquées sur le plan d'occupation de l'usine ont été retrouvées. En l'espace de cinq à six heures, les pompiers ont ainsi traité près de 800 victimes à l'intérieur et aux abords de l'usine. La fin de cette phase correspond aussi l'arrivée des renforts en masse, et donc au repos des premiers intervenants.

De nombreux endroits en France, des agents sont venus en renfort : toute la région, les départements frontaliers, Bordeaux, et Paris. Mais la gestion de ces effectifs supplémentaires a été une des difficultés de cette intervention : il y avait d'un côté une mobilisation sans retenue des renforts de secours (tant au niveau de leur nombre, 1430, qu'au niveau de la distance parcourue par certains), alors que d'un autre côté le roulement des relèves d'agents sur le terrain a été jugé trop faible par les pompiers.

Cette phase de « secourisme de fond » concerne le travail de recherche des victimes, de leur classement par gravité, et de leur évacuation. On constate que l'organisation des pompiers s'y est révélée particulièrement rapide et efficace. Les agents ont travaillé de concert sur le site de l'usine, pour la recherche des victimes, et aux alentours pour leur classement et évacuation. La collaboration avec les autres services publics et privés (police, ambulances, hôpitaux, cliniques...) s'y est aussi montrée "opérationnelle".

1.2.4. La dernière victime et le retour à la normale : 17h00-lendemain

Cette phase est distincte, car la majorité des victimes a été retrouvée et seules les plus inaccessibles et les « non localisées » continuent de mobiliser les pompiers, qui sont de plus en plus nombreux avec l'arrivée continue des renforts. Plusieurs renforts, venus par leur propre initiative, ont d'ailleurs été placés "en attente" aux abords de la ville ou de l'usine sinistrée, sans être aucunement mobilisés. Les pompiers nous expliqueront par la suite que les renforts qui interviennent doivent être indemnisés par le département qui en a besoin. Si un département mobilise des renforts de la part d'un autre département, il doit indemniser ce dernier à hauteur de sa demande.

Sur "AZF", après cinq à six heures de travail en continu, les premières équipes de pompiers arrivent au bout de leurs forces, et les employés de l'usine sinistrée ont en majorité été retrouvés. Les agents s'accordent alors un moment de repos, avant de reprendre leurs activités de recherche sur un rythme un peu moins soutenu, car les dernières victimes potentielles ont peu de chance d'être retrouvées vivantes.

À la tombée de la nuit, les agents de secours ne travaillent plus dans l'urgence, mais ils entament une autre phase d'intervention. Pour s'assurer qu'aucune victime n'a été oubliée, ils continuent la fouille sous les décombres en des points précis, indiqués par le planning du personnel de l'usine. Cette dernière phase d'intervention prend davantage de temps, car elle est moins précise. Les dernières victimes sont seulement « supposées » être à l'endroit où elles sont recherchées. Quand la lumière du jour s'affaiblit, il faut mettre en place des systèmes d'éclairage qui, malgré leur efficacité, ne remplacent pas la lumière du jour. Les pompiers continuent de se relayer toute la nuit et le lendemain pour faire les recherches sur le site de l'usine, quelques membres du personnel de l'usine sont encore manquants.

Le lendemain de l'explosion, la dernière victime mobilisera de nombreux agents de secours. Pourtant, grâce aux plannings d'activités et aux relevés d'entrées et de sorties qui sont systématiquement remplis par les services de sécurité aux portes de l'usine, tout le personnel et tous les visiteurs ont été retrouvés. Mais des tonnes de décombres sont encore déplacées, et plusieurs équipes cynotechniques (maîtres chiens) se relayent. Les relevés d'activité sont à nouveau étudiés en détail. Et lorsque les pompiers commencent à abandonner les recherches, cette dernière victime est retrouvée « par hasard », par un agent faisant une dernière ronde.

Cette victime avait mobilisé à elle seule des effectifs et des moyens importants, durant plusieurs heures, alors qu'elle a finalement été retrouvée en dehors des recherches sectorisées par les pompiers. La fin de cette phase d'intervention des pompiers est significative du type de problèmes qui peuvent perturber la recherche de victimes. Ces recherches dépendent pour beaucoup de la connaissance du terrain et de la sectorisation du site sinistré.

« La phase de sauvetage d'urgence n'a duré que les six premières heures durant lesquelles nous avons sorti les gens vivants, mais après il fallait rechercher les gens qui étaient manquants sur le planning du personnel, c'est ce que l'on appelle de la recherche sélective, il fallait donc fouiller les décombres et cela prend plus de temps, c'était du déblaiement à proprement parler avec les chiens qui pointent les victimes, mais le lendemain de l'explosion nous n'en avons pas retrouvé. Le lendemain, toute la logistique était mise en place, avec des relèves, donc il fallait prendre le relai des équipes qui travaillaient, mais la vitesse n'était plus un facteur essentiel, il y a moins d'urgence. », (un adjudant, 40-45 ans).

Cette quatrième phase d'intervention marque la fin de la prise en charge des victimes de "AZF" par les pompiers, et la reprise de leurs activités "du quotidien". Mais pendant plusieurs dizaines de jours, les pompiers continuent d'intervenir ; sur le site de l'entreprise, pour faire des relevés et pour assister le démantèlement de l'usine ; et aux abords du site, pour aider la population sinistrée à sécuriser et à colmater les habitations endommagées. L'intervention d'urgence est totalement achevée en 24 heures.

1.2.5. Sécurisation du site et clôture de l'intervention : jusqu'à 3 mois après

L'explosion a eu lieu un vendredi. Le dimanche suivant, il n'y avait plus de victimes recherchées, l'intervention d'urgence était achevée, mais les pompiers continuent à être sollicités sur les conséquences de la catastrophe. Ils doivent faire des reconnaissances autour de "AZF", afin de repérer les habitations qui menacent de s'effondrer. Ils sectorisent les quartiers touchés et classent, par quartier et par maison, les risques potentiels. Également, ils procèdent à plusieurs sécurisations d'habitations (bâchages, isolations, colmatages...) qui ne sont plus étanches du fait de la destruction des toits et des fenêtres. Dans un second temps, les pompiers participent au recensement des populations qui doivent être relogées. Principalement, ces missions les ont occupés du lundi au mercredi, mais elles se sont étendues en totalité sur environ une semaine. Les agents impliqués sont ensuite autorisés à se mettre au repos. Mais jusqu'à deux mois après, des sinistrés ont continué à appeler les pompiers pour les aider à isoler leurs habitations ; le temps que les assurances se mettent en action, ce sont finalement les pompiers militaires qui ont continué

à effectuer les sécurisations d'habitations, sachant que les pompiers civils avaient leurs interventions "classiques" à assurer.

Les jours suivants l'explosion, les pompiers ont aussi été missionnés sur le site de l'usine sinistrée. Notamment, plusieurs milliers de litres de méthanol ont été vidés de leurs cuves et évacués par camions. Les pompiers ont dû assurer une protection incendie. Cette protection a aussi concerné les ouvriers présents sur le site pour le colmatage de fuites de produits polluants dues à la fragilisation des installations par l'explosion.

Par ailleurs, certaines cellules techniques de pompiers spécialistes des risques chimiques ont été sollicitées pendant près de deux semaines pour faire des relevés de pollution atmosphérique et terrestre.

Selon les pompiers, cette dernière phase de l'intervention a pratiquement duré trois mois, durant lesquels ils ont été sollicités presque tous les jours, pour isoler les maisons, aider les gens à évacuer les gravats, faire de la protection et des relevés sur le site de l'usine chimique, ou autres. D'un côté, les pompiers estiment que cette phase de « sécurisation » de l'après catastrophe a été la plus « facile » de leur action d'urgence des premières heures, qu'ils qualifient d'exceptionnelle. Ils affirment que cette dernière phase n'a pas présenté de difficultés techniques ou organisationnelles particulières.

« C'est une intervention qui a pratiquement duré trois mois, nous y sommes allés tous les jours. À droite, à gauche, pour bâcher les maisons, aider les gens à débarrasser les gravats, nous étions sollicités du matin au soir. Nous n'avons fait que ça jusqu'au début de l'hiver, tous les jours. Tous les jours, les gens avaient besoin de l'échelle, ils avaient besoin du fourgon, ils avaient besoin de main-d'œuvre, dès qu'il y avait des appels au 18, on y allait. Il y avait du danger. », (un pompier du centre-ville de Toulouse, 45-50 ans).

Pourtant, cette phase a posé certains problèmes d'ordre psychologique pour les pompiers. Durant les semaines et les mois qui ont suivi la catastrophe, les interventions répétées des pompiers sur l'usine ont fait naître chez eux une certaine lassitude ; la lassitude de multiplier les déplacements et les missions de surveillance sur un site sinistré ; et la lassitude de se remémorer à chaque fois une intervention particulièrement "difficile". Par conséquent, un climat de tension s'est installé entre les pompiers missionnés sur "AZF" et le personnel de l'usine chargé du démantèlement des installations. De son côté, le personnel de l'usine accepte avec difficulté la fin de son activité professionnelle, une difficulté accrue par les circonstances de l'explosion. Finalement, la tension entre le

personnel de l'usine et les pompiers est peut-être une conséquence d'une certaine "prise de contrôle" exercée par des « agents de l'État » (équipes de secours) sur un territoire privé ("AZF") ?

Tableau 1. Les phases de l'intervention "AZF" des sapeurs-pompiers

PHASE	INTITULE	CHRONOLOGIE (estimation)	MISSIONS	DIFFICULTES
1	ALERTE GENERALE « PLAN ROUGE »	Vendredi 10h17-10h45	Prise de connaissance de l'événement	Rupture totale des systèmes de communication durant les 10 premières minutes
2	ORGANISATION DE SURVIE	10h45-11h45	<ul style="list-style-type: none"> - Appel, recensement et affectation des agents - Evacuation des premières victimes - Dispense des premiers soins sur le site de l'accident et la voie publique (hémorragies, massages cardiaques...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des consignes de rassemblement par certains pompiers - Saturation de la circulation urbaine - Matériels médicaux et équipements hygiéniques insuffisants
3	SAUVETAGE DES RESCAPES	11h45-17h00	Recherches, dégagement, et évacuation de victimes disparues sous les décombres de l'usine	<ul style="list-style-type: none"> - Roulement des agents trop faible sur le site de l'usine - Pas d'organisation pour la restauration des agents
4	DERNIERE VICTIME ET RETOUR A LA NORMALE	17h00-lendemain	Localisation et dégagement des victimes manquantes	Problèmes de sectorisation du site de l'usine par les pompiers
5	SECURISATION DU SITE ET CLOTURE DE L'INTERVENTION	Lundi-3 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaissances et sectorisation autour de l'usine pour repérer les habitations qui menacent de s'effondrer - Isolation des habitations sinistrées - Recensement des populations devant être relógées - Assurer une protection incendie et une surveillance sur le site de l'usine - Faire des relevés de pollutions atmosphériques et terrestres 	Tension dans les rapports entre pompiers et personnels de l'usine sinistrée

1.3. Conclusion : une intervention en cinq temps distincts

Que nous apprend cette analyse de l'intervention "AZF" des pompiers ?

D'abord, l'action des secouristes peut se décomposer en phases de durées variables (entre une « demi-heure » pour la première phase et « trois mois » pour la dernière). Mais la cohérence de "la phase" n'est pas déterminée par sa durée. Même si la notion de durée n'est pas absente de l'interprétation (les 4 premières phases ont lieu dans les 24 heures), ce sont plutôt les activités, et plus encore l'objectif visé, qui donnent sens aux "regroupements d'activités" que nous avons formalisés. L'objectif général de l'action des pompiers était la prise en charge des conséquences d'une catastrophe. L'alerte, l'organisation d'urgence, le sauvetage, la finalisation et la sécurisation, sont les "moments différenciés" de cette action. La décomposition en phases montre d'une part la variabilité des savoirs mis en œuvre, et d'autre part les difficultés et problèmes liés à l'opérationnalisation de l'objectif général. Ainsi, la première phase indique la mise en place de l'activité, son démarrage, mais aussi un effondrement des systèmes de communication, la difficulté du respect des consignes de rassemblement et la saturation de la circulation urbaine.

Puis, chaque phase est déterminée par un objectif et des difficultés. L'analyse de ces phases dégage des perspectives en matière d'évolutions organisationnelles du travail des pompiers. Certes, il s'agit d'un cas extrême, une catastrophe, une crise. Il est délicat d'en tirer des conclusions concernant les activités du quotidien. Cependant, la crise permet de mieux saisir la mise en place et la gestion d'un groupe d'activités dans des conditions particulières. Par exemple, la phase de sauvetage implique la nécessité de connaître l'occupation des sols, la situation probable des victimes, et la mobilisation simultanée des équipements adéquats. Ou encore, par sa dimension et les enjeux qu'elle pose, la phase "post-catastrophe" a provoqué certains conflits entre pompiers et salariés de l'entreprise.

Enfin, l'approche en termes de « crise » nous permet de caractériser les régulations sociales qui se manifestent dans chaque phase. Nous comprenons par régulation la rencontre entre professions, ou encore entre conception et exécution de l'action. La succession de ces phases d'activités est en effet une piste de recherche sur la modification des rapports entre autonomie et contrôle. L'analyse des cinq phases montre que la crise crée un espace d'initiative : par exemple le téléphone portable (privé) des agents prend le relai du système de communication professionnel. Le matériel qui fait défaut est remplacé par des outils différents, le plan est adapté par les intervenants. On observe une série d'actions non prévues qui montrent de

l'initiative et de "l'improvisation". Ce phénomène de prise d'initiative "par le bas", et son rapport avec les législations, ont été observés par d'autres études sur les pompiers (Padioleau, 2002)²¹⁸. C'est peut-être un glissement de l'action vers la régulation autonome (Reynaud, 1979) qui caractérise ce que nous avons vu de la gestion des effets de la catastrophe.

En tout cas, nous trouvons là une perspective pour nos recherches ultérieures.

De façon générale²¹⁹, cette recherche nous apprend que le travail concret est une "traduction" des règles préconisées dans un contexte réel, nécessitant de recoder le contexte en permanence ; mais le travail concret ne détruit pas les règles formelles en les confrontant aux situations concrètes, il "poursuit" la fabrication des schémas d'organisation théoriques pour « faire en sorte que les choses se fassent » (de Terssac, 1992). Autrement dit, il n'y a pas d'un côté l'organisation formelle visant la définition des règles d'action, et de l'autre le travail d'exécution, visant la mise en œuvre de ces règles. Il n'est pas une recherche dans le domaine des sciences sociales portant sur l'analyse des systèmes de travail qui n'aboutisse au constat d'un écart entre d'un côté les pratiques professionnelles et de l'autre les schémas d'organisation préconisés. La réalité du fonctionnement des situations n'est pas réductible à l'application stricte des instructions, ni même à la bonne utilisation des procédures, comme s'il n'existait qu'une seule rationalité : toute application requiert toujours une confrontation, une interprétation et une adaptation aux contextes réels, élaborées et mises en œuvre par un acteur collectif qui développe des arrangements et des compromis. Dans cette perspective, on peut dire que les solutions mises en place par les intéressés dans un contexte organisé ne constituent ni le reflet, ni le décalque des règles formelles : leurs pratiques témoignent d'une part, de leurs compétences, de leurs initiatives, mais aussi de leurs stratégies ; leurs pratiques témoignent d'autre part, des limitations du contexte organisé qui repose sur une vision modélisée et théorique du contexte réel. On retrouve dans toutes les recherches en sciences sociales, l'idée que le travail est discrétionnaire, comporte toujours des marges de liberté, mais aussi l'idée que l'application mécanique des règles n'assure pas obligatoirement l'obtention des résultats. Pour autant, cette notion d'écart aux règles formelles ne signifie aucunement que ces règles soient invalides : tout au contraire, elle constitue le cadre pertinent des activités

²¹⁸ Sur la structure législative et l'organisation statutaire du corps des sapeurs-pompiers, voir Padioleau J.-G. (sous la direction de), *La fin des sapeurs-pompiers républicains ?*, Ed. L'Harmattan, 2002. Voir aussi sur les lois de modernisation du service public de 1996 :

Padioleau J.-G., *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Coll. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.

²¹⁹ Selon les suggestions de Claude Gilbert, mars 2007.

réelles, sous réserve d'une vérification de leur cohérence avec la situation concrète. S'agissant d'une catastrophe inédite, on ne s'étonnera pas que les acteurs intervenants dans l'urgence aient développé une intelligence professionnelle collective nécessaire pour la prise en charge des victimes.

2. Les dispositifs de secours face à la catastrophe "AZF"

2.1. Introduction

Ce chapitre a pour vocation d'exposer la manière dont le métier de sapeur-pompier est structuré au regard de la catastrophe "AZF". Il s'agit de saisir l'organisation professionnelle en matière d'équipements, de structures de l'action professionnelle, des moyens prévus pour accomplir les missions "du quotidien" et faire face aux situations "exceptionnelles".

Nous proposons de saisir ici le métier de sapeur-pompier par l'angle de la « sociologie des organisations ». Dans le sillage de Claudette Lafaye (1996)²²⁰, cette sociologie met la *bureaucratie* à la base des organisations, qui sont des sous-systèmes, fonctionnellement « sous-différenciés », du système global *englobant*. Pour agir, les organisations doivent assurer quatre fonctions (Parsons, 1955)²²¹ : la reproduction des normes et des valeurs, la fonction d'adaptation (mobilisation des ressources nécessaires à l'accomplissement des buts), la fonction d'exécution (réalisation des buts), et la fonction d'intégration (harmonie des différents éléments de l'organisation). Ce type d'approche sociologique tente au fond de comprendre le fonctionnement des membres de l'organisation et les stratégies des acteurs.

Par ailleurs, les organisations sont pour nous des univers flexibles (Lafaye, 1996), dans lesquels les arrangements apparaissent nécessaires et justifiables en tant qu'exceptions à la règle permettant de débloquer une situation. Même si la notion de *règle* est l'une des bases de l'organisation, nous pensons que la notion de *zones d'incertitude* ne l'est pas moins, car nous la concevons comme complément nécessaire à tout système réglé. Certains sociologues parlent d'*espaces discrétionnaires*, ou encore de « prescriptions floues » (Duc, 2002)²²², nous considérons à la suite de que ces espaces "informels", tacites, non administrativement codifiés, sont le lubrifiant des rouages de l'organisation.

²²⁰ Lafaye C., *Sociologie des organisations*, coll. «128», Nathan, 1996.

²²¹ Parsons T., *Eléments pour une sociologie de l'action*, Plon, 1955.

²²² Marcelle Duc, *Le Travail en Chantier*, Coll. Travail et Activité Humaine, Ed. Octarès, 2002.

Crozier (1963)²²³ permet d'ajouter que c'est l'abondance des règles qui engendre des zones d'incertitude, et que les membres de l'organisation s'en saisissent pour développer des relations de pouvoir parallèles. Ce "sociologue de la bureaucratie" nous mène à penser l'organisation comme un phénomène autonome. C'est en effet un système structuré par des relations de pouvoir, composé d'acteurs, de leurs stratégies, de leurs jeux de pouvoir et de zones d'incertitudes. Les rapports de pouvoir ont un rôle central dans les relations humaines et l'action sociale, et donc dans tout système organisé.

Reynaud (1995)²²⁴ nous permet de compléter notre définition de l'organisation en y soulignant la prégnance des notions de conflit et de négociation. Selon ce sociologue du travail et des organisations, le fonctionnement d'une organisation n'est pas une donnée naturelle. C'est *une construction*, le résultat d'une « "action organisationnelle" qui vise à régler le problème de l'incontournable coopération entre acteurs restant relativement autonomes et poursuivant des intérêts qui ne se recouvrent pas. Cette action est d'autant plus complexe qu'il s'agit de combiner la coopération nécessaire avec la hiérarchie suffisante pour gérer les oppositions et les solidarités entre les individus et les collectifs. » (De Terssac, 2000).

Selon la théorie de la régulation sociale de Reynaud (1995), trois concepts fondamentaux sont à la base de la notion de régulation : la règle, le conflit, et la négociation. D'autres parties de la présente recherche traitent des questions de conflit et de négociation au sein des activités des pompiers, mais c'est bien des règles qu'il s'agit ici dans ce chapitre consacré aux dispositifs professionnels. Reynaud (1995) pose la notion *de règle du jeu* comme centrale. Ses recherches ne l'incitent pas à penser la règle comme unilatérale, mais bien comme le *produit des interactions* entre les acteurs et le système. Elles auraient des origines diverses. Mais fondamentalement, elles constituent un dénominateur commun, *une ressource*, pour les actions et les interactions. La règle serait donc en premier lieu *un produit*, celui du rapport entre des acteurs. De Terssac ajoute cependant qu'elle est aussi *productrice*, car la règle crée de l'influence sur les acteurs.

Pour préciser la notion de règle, l'auteur reprend la définition énoncée dans la préface de la seconde édition des « Règles du jeu » de Reynaud (1997, p. 16) : « la règle est un principe organisateur. Elle peut prendre la forme d'une injonction visant à déterminer strictement un comportement. Mais elle est le plus souvent un guide d'action, un étalon qui permet de porter un jugement, un modèle qui oriente l'action ; elle introduit dans l'univers symbolique des

²²³ Crozier M., *Le phénomène bureaucratique*, Le Seuil, 1963.

²²⁴ Reynaud J.-D., *Le conflit, la négociation et la règle*, Octarès, 1995, 1997 ;
et Reynaud J.-D., *Les règles du jeu : l'action collective et la régulation sociale*. Paris : Armand Colin, 1989.

significations, des partitions, des liaisons (...). Les règles ont des auteurs et elles ont des destinataires. Elles sont liées à un projet d'action commun ». Cela permet de souligner que ce sont les acteurs qui produisent les règles. De plus, la règle est à la fois le *résultat* et la *condition* d'une logique sociale. Et enfin, les *communautés*, les systèmes sociaux, sont relativement instables, dans le sens où les règles sont en permanente évolution.

Une typologie des règles est possible. Reynaud (1997, p. 87) distingue les *règles d'efficacité* (qui *prescrivent* les actions), les *règles de coopération et d'autorité* (issues d'un *accord de volontés*), et les règles portant sur les divisions hiérarchiques et la division du travail. Mais il insiste sur le fait que la règle donne aussi le *sens de l'action* et sert de *valeur d'arbitrage* dans l'élaboration des règles elles-mêmes : « une règle n'agit pas seulement comme un ordre ou comme une prescription. Certes, elle conseille une décision, mais souvent en permettant de définir une situation, de distinguer différents cas de figure et en précisant le sens de la distinction (...). La règle fixe le sens. L'invocation de la règle détermine le sens des faits considérés » (Reynaud, 1997, p. 62).

Finalement, Reynaud (1997) nous invite à concevoir la formation des règles comme *consubstantielle* à l'action, et pas comme la simple *soumission* de cette action à un système de valeurs donné. Dans le sillage de cet auteur, nos analyses des dispositifs professionnels des pompiers nous permettent de nous interroger sur la manière dont les règles sont imposées, leur efficacité globale et quotidienne, ou encore la possibilité qu'elles mettent les individus en concurrence dans *la recherche de ressources* pour l'action.

Nous avons choisi de mobiliser trois sources de données : différentes littératures scientifiques qui traitent des pompiers ; des documents officiels qui structurent l'organisation des pompiers dans le cadre de la fonction publique territoriale (lois, décrets, plans d'activités, fiches de postes...) ; et notre d'enquête de terrain l'intervention des pompiers dans le cadre de la catastrophe "AZF". Nous considérons cette enquête comme particulièrement significative pour une compréhension de la mise en œuvre des dispositifs professionnels dans un contexte de "crise".

Nous avons choisi de présenter notre analyse de l'organisation "structurelle" du travail des pompiers en abordant les points suivants : la gestion de la catastrophe "AZF" par les dispositifs professionnels, avec l'identification de différents types de dispositifs ("standardisés", "internalisés", et "improvisés") ; et les leçons à tirer de la catastrophe "AZF" sur l'organisation professionnelle des services de secours : les nouveaux types de risques à

prendre en compte, les difficultés identifiées sur de telles interventions, et les ajustements professionnels des secours directement (ou indirectement) issus de la catastrophe "AZF" . Au fond, ce chapitre tente d'un côté de "mesurer" l'efficacité de l'organisation structurelle ("dispositifs professionnels") des pompiers face un contexte de crise "exceptionnelle", et d'un autre côté de comprendre ce qui peut être "amélioré". Cette "évaluation" permet, sans aller jusqu'à parler d'*idéal-type* au sens weberien, de constituer une "image", à un moment donné, de la structure organisationnelle, technique et méthodologique, du métier de pompier.

2.2. Les "dispositifs" face à la "catastrophe"

Le travail des sapeurs-pompiers est encadré par un ensemble de "dispositifs professionnels". Il s'agit pour nous des « dispositifs officiels » qui régissent l'activité professionnelle. Considérant que ceux-ci sont élaborés en amont de la pratique sur le terrain de l'activité professionnelle, nous les qualifions aussi de "préétablis".

Nous entendons par "dispositifs" : l'ensemble des mécanismes théoriques et matériels qui gèrent une activité. L'une des définitions techniques du terme est : « ensemble de pièces constituant un appareil, une machine »²²⁵. Les "dispositifs professionnels" sont en quelque sorte des éléments mécaniques (théoriques et matériels) qui gèrent et font partie intégrante d'une activité professionnelle. Les "dispositifs" font partie d'une réaction en chaîne. Dans un contexte professionnel, la réaction en chaîne est ce que l'on appelle "la procédure professionnelle". Cette procédure est un ensemble d'actions et de méthodes que l'on applique pour exercer l'activité en question. L'aspect mécanique souligne qu'une action entraîne une autre. Les "dispositifs professionnels" dont nous traitons peuvent paraître ambigus, car ils sont constitués d'éléments "théoriques" et d'éléments "matériels". Les éléments "conceptuels" des "dispositifs professionnels" sont par exemple les techniques de secourisme, les méthodes d'extinction d'incendie, les manières de préparer un véhicule de secours, etc. Alors que les éléments "matériels" comprennent par exemple les véhicules, les uniformes, les combinaisons individuelles, les radios, etc., en somme tous les *équipements* que les sapeurs-pompiers sont amenés à utiliser dans leur métier.

Par ailleurs, nous utilisons le terme "préétablis" pour qualifier certains de ces "dispositifs professionnels". Il existe en effet chez les pompiers des dispositifs de planification et de

²²⁵ Petit Larousse Illustré, 2002.

préparation de l'action, élaborés en "prévision" de l'intervention. Mais il existe aussi des "dispositifs professionnels" qui ne sont pas préétablis. Plusieurs "procédures" se créent en cours d'action, en même temps que l'activité professionnelle est pratiquée : sur le terrain. On peut en fait parler d'une certaine "adaptation" des méthodes et techniques de travail aux différents contextes d'intervention. Mais nous préférons utiliser le terme "improvisation" en ce qui concerne les pompiers, car nous observons plusieurs situations de travail où les "dispositifs" ne peuvent pas être "adaptés" à l'intervention", et de nouveaux "dispositifs" sont alors créés en cours d'action.

Lors de l'intervention sur la catastrophe "AZF", les sapeurs-pompiers ont par exemple dû pallier un manque de matériel en se servant d'objets abandonnés par les passants dans la rue :

« Il y a eu des véhicules immobilisés sur la voie publique ; dont les passagers et les conducteurs se sont échappés. Et j'ai vu mes collègues, par manque de matériel, aller piquer des crics et des manivelles dans les voitures des gens, dans les camions abandonnés pour aller soulever des dalles de béton et dégager des gens dessous. », (un Caporal-chef, 45-50 ans).

Certes, on peut aussi considérer le fait d'improviser comme un dispositif, parce qu'il est "reconnu" comme "légitime «par le corps de métiers. Cela fait partie des méthodes de travail des pompiers, car ils conçoivent que chaque intervention est "unique" et soumise à une pluralité de variables "imprévisibles". Mais, si "l'improvisation professionnelle " est aussi un "dispositif professionnel", il est différent des "dispositifs préétablis" car il existe en aval de déclenchement de l'intervention. Cependant, au même titre que les "dispositifs préétablis", "l'improvisation " des pompiers suit des règles précises. Les agents n'agissent pas en "liberté totale ". Les "actions improvisées" doivent par exemple être soumises à la validation de plusieurs agents, voire supérieurs. Elles sont en quelque sorte "officieusement reconnues". Et grâce à cette validation, formalisée sur l'instant ou tacite, les agents inventent des solutions, des manières de faire, des pratiques permettant de faire face à un problème inconnu.

2.2.1. Des dispositifs "standardisés"

Tout d'abord, les "règles de fonctionnement" du métier de pompier font état d'un ensemble de "dispositifs préétablis" qui *préparent* les interventions. Ces dispositifs encadrent l'action des secouristes en termes de matériel technique, de méthode de travail, et d'organisations humaines. Ils sont le résultat d'études complexes et continues des données de l'activité professionnelle, et sont constamment réactualisés. Pour expliciter ce type de dispositifs, nous avons présenté l'organisation territoriale des pompiers.

Mais il faut ajouter que cette structuration, assez *complète*, est fortement liée à la notion de "standardisation" du travail. Pour rappel, nous utilisons l'expression de "dispositifs préétablis" des pompiers pour nommer la structure professionnelle qui encadre leurs interventions de secours. Cette structure comprend les méthodes et les équipements (matériels, organisationnels...) fournis qui permettent d'accomplir leurs missions. En outre, même s'ils sont "préétablis", ces méthodes et équipements sont construits et modifiés grâce à un retour réflexif "continu" sur les activités en casernes et en situation d'intervention ("retours d'expériences").

« En ce qui concerne la prévision, nous sommes également chargés de rectifier les plans et de les mettre à jour, quand il y a des plans qui doivent être rectifiés, nous le faisons nous-mêmes et nous les transmettons à l'état-major qui nous renvoie rapidement les plans officiels mis à jour. La rapidité de la rectification des plans dépend de l'importance du lieu, c'est-à-dire que les plans des endroits les plus stratégiques et les plus délicats d'accès sont ceux qui sont rectifiés le plus rapidement, ce qui est normal pour pouvoir intervenir au plus vite. Et puis maintenant, comme on est informatisé, la réponse est assez rapide, on a tous les jours des rectifications, parce que quand il y a un problème il faut le traiter de suite. », (un Sergent-chef 30-35 ans).

Ce "retour réflexif" est contrôlé par l'État-major des pompiers au sein des S.D.I.S. (Services Départementaux d'Incendie et de Secours). Il apporte les modifications nécessaires dans le fonctionnement des services de secours, notamment grâce aux rapports d'interventions qui sont remis par les équipes de terrain suite aux interventions. Mais le retour d'expérience est aussi contrôlé "par le bas" de la hiérarchie, grâce aux équipes de secours elles-mêmes, et à leurs expériences de terrain. Mais la différence entre les modifications faites par l'Etat-major et celles des équipes de secours tient à deux facteurs : les modifications procédurales imposées par l'Etat-major sont plus rares, et plus importantes. Elles englobent un ou plusieurs ensembles de procédures, on les considère comme des mesures officielles "de profondeur", ou "globales". Par exemple, c'est l'Etat-major qui décide de l'organisation du temps de travail

des agents, ou encore de l'affectation des budgets départementaux. Finalement, les "dispositifs préétablis" permettent l'optimisation de l'activité de travail. En ce qui concerne les interventions des pompiers, ces dispositifs apportent essentiellement un gain de temps, car l'activité y est contrainte par la rapidité d'action. Le gain de temps se fait grâce à la "préparation" de l'action.

2.2.2. Des dispositifs "internes"

D'un autre côté, il y a les modifications procédurales effectuées par les hommes de terrain eux-mêmes (équipes des secours). Elles ne sont pas "préétablies", car elles se font "en cours d'action". Et elles ont moins de poids sur l'organisation *générale* des pompiers, car elles touchent uniquement à des données pratiques de terrain. Cependant, elles sont plus fréquentes. Par exemple, les agents organisent quotidiennement l'entretien du matériel, le planning des "corvées", ou encore les tours de garde, en fonction des volontés et savoir-faire de chacun. Ces dispositifs professionnels sont "internes", car ils sont construits par les agents (les "opérateurs", ou "exécutants") à l'intérieur des équipes de secours et des casernes.

Certes, on peut dire que si un fonctionnement devient un dispositif, il devient systématiquement "préétabli". Si ces "arrangements" (ou "dispositifs internes") sont "reconnus" par tous, alors ils sont "préétablis", car "prévus" en amont de l'action. Il est "normal" de s'arranger entre pompiers, c'est un "dispositif admis".

Or, il semble que les dispositifs professionnels des pompiers puissent être "préétablis" de deux manières différentes. Les "dispositifs standardisés" sont officiellement codifiés et se construisent en amont de l'action. Alors que les "dispositifs internes" sont uniquement le résultat d'arrangements tacites, et se manifestent en cours d'action. Et même s'ils sont rarement remis en cause, ces derniers sont toujours soumis à ce principe d'accord tacite.

« Chacun a son occupation, certains s'occupent de faire le plein à la pharmacie, chacun fait un peu ce qu'il veut, certains s'occupent des plans, d'autres de la mécanique, de l'entretien des véhicules, etc., chacun a ses compétences et chacun s'occupe dans la journée, il y a toujours quelque chose à faire ici...quand il faut bricoler je bricole, un peu de mécanique, changer des pièces...quand il faut passer le balai où la serpillière, il n'y a pas de problème. Nous avons aussi notre tour de cuisine, et cela fait partie du boulot. On respecte les attributs de chacun, c'est leur tour de corvée de cuisine donc ils font ce qu'ils veulent. », (un Adjudant 35-40 ans).

Par ailleurs, les agents n'ont pas de limite de temps pour trouver un accord concernant l'attribution des corvées ou le choix du sport collectif de la journée. Mais une fois fait, ce type de choix s'inscrit de manière durable dans le fonctionnement du centre de secours. C'est un type de modification ou de création de règles qui n'est pas lié à la durée de son élaboration, mais qui s'inscrit à long terme dans le système professionnel. Cela est sans doute lié au fait que ces dispositifs "internes" se "greffent" aux dispositifs "standardisés" (officiellement codifiés), en profitant de certaines "marges de manœuvre" (Duc, 2002)²²⁶ permises par l'organisation "officielle".

2.2.3. Des dispositifs "improvisés"

Les caractéristiques de "l'improvisation"

Il existe un autre type de "système d'organisation en cours d'action", qui se manifeste au cours des interventions de secours. Il se différencie des "dispositifs internes" (au sein des casernes) par le fait d'être contraint par le temps. Nous avons donc choisi de parler "d'improvisation", car la modification et la création de méthodes de travail qu'on y observe sont contraintes par l'urgence de l'action. Non seulement les agents doivent "adapter" leur savoir-faire au contexte particulier de chaque mission, mais ils doivent le faire dans les plus brefs délais. Cependant, comme les "dispositifs internes", les dispositifs "improvisés" sont le résultat d'arrangements tacites. Et même s'ils se manifestent en cours d'action, ils se "greffent" aussi sur les dispositifs "standardisés". L'extrait d'entretien suivant montre comment, lors de l'intervention "AZF", les agents ont dû faire plusieurs choix sans demander l'autorisation à leurs supérieurs, car ils étaient contraints par le temps.

« Quand je suis arrivé à Rangueil, j'étais la première ambulance à arriver en ce qui concerne les blessés légers. On me faisait signe d'entrer, mais il y avait une barrière qui nous empêchait de passer. Je voyais toutes les infirmières avec leurs masques sur le visage, elles ne bougeaient pas, personne ne savait quoi faire alors qu'il y avait des gens blessés assis partout. Alors, un de mes agents est descendu du véhicule et a cassé la barrière. Je vais ensuite vers les portes de l'amphi où je devais déposer les blessés, mais elles étaient toutes fermées, je demande aux infirmières les clés, mais elles me répondent effrayées qu'elles ne les avaient pas et qu'elles ne savaient pas comment faire. J'ai pris la hache dans l'ambulance et

²²⁶ Duc Marcelle, *Le travail en chantier*, Ed. Octarès, 2002. L'auteur explicite comment la notion de « zones floues » (ou "marge de manœuvre") est nécessaire aux activités professionnelles du bâtiment.

j'ai cassé la porte de l'amphi pour entrer, les gens sont entrés et nous avons commencé à les installer de manière bien rangée. », (un Adjudant 35-40 ans).

Certes, il est "habituel" pour les pompiers de dégager des accès si nécessaire. Mais en général, il s'agit de "libérer" des victimes. Mais il est intéressant de voir que ce procédé a été ici mobilisé par les agents afin de mettre des blessés à l'abri, et que cette "initiative" a été prise dans de brefs délais. Finalement, la « hache » utilisée pour casser la porte ou la barrière était "préalablement" disponible dans le véhicule de secours. Cet objet, de même que l'action de "casser", correspondent à ce que nous appelons des "dispositifs préétablis". Mais le choix et la manière de les utiliser, de les mettre en œuvre en fonction de la mission et des délais d'action, correspondent plutôt à ce que nous appelons un type "d'improvisation" en cours d'action.

Cette "improvisation" ("prise d'initiative", ou encore "adaptation du savoir-faire") est "tacitement reconnue" par les pompiers. Elle rentre dans le cadre des dispositifs professionnels des pompiers. Il s'agit en effet d'une question de « responsabilité » professionnelle. Les actions des agents sont sous la responsabilité de leurs supérieurs, qui sont eux-mêmes des représentants de la structure professionnelle globale. Les "erreurs" d'un agent engagent toute la chaîne hiérarchique. Lorsque les agents ont des doutes sur une manière de faire, ils demandent donc systématiquement le point de vue de leur supérieur. S'il est dans l'impossibilité de le faire pour une quelconque raison, sa seule responsabilité peut être mise en cause. Ce dispositif professionnel est similaire à certaines pratiques militaires. Ce type "d'improvisation" est un point essentiel du savoir-faire des pompiers. Selon notre analyse de ce type de dispositif lors de l'intervention "AZF" des pompiers, quatre constats sont à souligner :

(a) L'activité professionnelle des pompiers est fortement liée à la notion "d'autonomie". Les agents doivent par exemple prendre le commandement lorsque leur supérieur est dans l'incapacité de le faire. Cette situation s'est présentée à plusieurs reprises lors de l'intervention des pompiers sur la catastrophe de Toulouse.

« Il n'y a pas eu d'ordre. Nous sommes assez professionnels pour faire de notre côté... On a travaillé en autarcie, chacun dans son véhicule savait ce qu'il y avait à faire. Ça s'est passé comme ça pendant les 2 ou 3 premières heures, de façon autonome [...] Parce qu'il y avait personne pour nous donner d'ordres [...] Chacun balayait sa zone, chacun rendait compte de ce qu'il pouvait quand il passait devant le centre. Disons que l'officier, un colonel, a été dépassé, comme tout le monde, mais on a travaillé dans une logique de guerre, et on a fait le maximum. », (un Caporal-chef 45-50 ans).

(b) "L'improvisation" concerne essentiellement les moyens matériels. Parfois les hommes de terrain détournent l'usage de certains objets pour en faire du matériel de secours²²⁷. D'autres fois, en cas de carence, ils se procurent "par eux-mêmes" (sans ordres) le matériel nécessaire²²⁸. En fait, pour eux, ce genre de pratiques a pour objectif d'optimiser la qualité des interventions, sans être "handicapé" par des problèmes "techniques". Lors de l'explosion de l'usine "AZF", ces actions ont été observées sur le site de l'explosion, mais aussi au sein des centres de secours.

« Bien sûr, les gens savent qu'on est des démerdards. Heureusement qu'on connaît beaucoup de gens... je sais pas comment on a fait pour avoir les lits et les sacs de couchage... Aller chercher des serviettes de bain dans les hôtels, ça vient pas de l'Etat major... Parce qu'on prévoit pas ça... Du savon... les mecs, ils veulent se doucher, mais il y a pas de savon, alors on monte dans les appartements et on redescend avec un sac de savon. », (un Sergent, 35-40 ans).

(c) Les solutions créées en cours d'action peuvent prendre le relai de "technologies avancées". Dès l'explosion de l'usine, les standards téléphoniques des centres d'incendie et de secours ont été saturés et inopérants. Le réseau radio des pompiers a cessé de fonctionner. Pour pallier ce handicap et accomplir leurs missions, les agents ont par exemple fait recours à des moyens de communication "anciens". Finalement, ces moyens ont fonctionné, alors qu'ils prenaient le relai de technologies considérées comme "modernes".

« Sur "AZF", nous avons eu de gros soucis de transmission. Les relais ne marchaient plus, suite à la déflagration. Et pour que les ordres puissent continuer à passer, les gens se sont déplacés, on s'est servi du bouche à oreille. Cela a été le travail de certains officiers, ils prenaient note sur le terrain et allaient en rendre compte à leurs supérieurs dans les centres de secours, c'était un travail assez conséquent. », (un Adjudant 40-45 ans).

Pour communiquer entre eux à distance, entre le centre de secours et les véhicules, ou d'un véhicule à l'autre, les pompiers utilisent les ondes du réseau hertzien, telles que la « *Citizen Band* » (C.B.). Ils utilisent des fréquences qui leur sont réservées, tout comme les services de police, ou encore l'Armée. Les pompiers n'expliquent pas de manière précise les causes de la rupture de leurs communications radiophoniques suite à l'explosion chimique. Mais deux hypothèses ont été proposées par les techniciens : il pourrait s'agir d'un champ magnétique, provoqué par la force de l'explosion, qui aurait perturbé le réseau hertzien au point de le

²²⁷ Par exemple, les pompiers ont utilisé des portes de placards métalliques pour faire des brancards sur l'intervention "AZF".

²²⁸ Autre exemple : certains agents utilisent leur téléphone portable personnel pour communiquer entre eux quand le système radio des pompiers ne fonctionne pas correctement.

rompre ; ou alors, et peut-être en combinaison avec la première hypothèse, il pourrait s'agir de la détérioration de relais radiophoniques.

(d) Le niveau "d'improvisation" des agents a été accru par la catastrophe. Sur "AZF", certains pompiers ont agi de façon totalement autonome dans leurs prises d'initiatives, hors de tous les "dispositifs préétablis". Ils considèrent *a posteriori* que le niveau "d'invention" de solutions atteint lors de cette intervention est sans précédent. La catastrophe a en fait agi comme un "amplificateur" sur les agents. L'ampleur des dégâts les a poussés à prendre davantage de responsabilités dans leurs actions.

« Il y a un collègue qui a pris sa voiture personnelle. Il est allé tout seul à notre stock de médicaments et a chargé dans la voiture toute la réserve que l'on avait. Et il est parti avec cette voiture jusqu'à "AZF". En fait, ce gars a réagi très vite, il a compris qu'il n'y aurait pas assez de médicaments dans les ambulances, et il a agi en conséquence. », (un Adjudant 35-40 ans).

« Le jour d'AZF, je suis passé avec la voiture à des endroits pas possibles. Mais je me suis dit : si elle a quelque chose dans les tripes, c'est aujourd'hui qu'elle doit tout donner. », (un agent du centre-ville de Toulouse).

Les formes "d'improvisation"

D'un côté, on observe des "dispositifs professionnels préétablis" ("procédures officielles"), dont le but est d'optimiser les interventions de secours grâce à la préparation *a priori* de l'action ; et d'un autre côté, on observe des "pratiques improvisées", des méthodes de travail inventées en cours d'action sur le terrain, dont le but est de palier au manque de préparation face à des situations d'intervention nouvelles. Or, les "actions improvisées" posent un problème au niveau des responsabilités qu'elles engagent. En effet, elles ne sont reconnues que de manière tacite par les sapeurs-pompiers, et "tolérées dans un certain cadre". De quelle manière les pompiers font-ils donc recours à ces "pratiques" dans leurs actions professionnelles ? Il semble en fait qu'ils "adaptent" les "dispositifs préétablis" aux diverses situations d'intervention. Autrement dit, "l'improvisation" prend le relai des "dispositifs préétablis" lorsqu'ils ne sont plus efficaces²²⁹.

²²⁹ -Dans « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel » (*Loisirs et société.*, vol. 20, n°1, 1997, p.50-71), Thoemmes J. et De Terssac G., en traitant de la négociation du temps de travail, font allusion à l'adaptation des dispositifs officiels par les individus quand ils ont besoin de les appliquer à des

On peut voir le lien entre les "dispositifs professionnels préétablis" et les pratiques "improvisées" comme un mouvement dynamique. On observe le passage d'un état à un autre : lorsque les dispositifs préétablis deviennent insuffisants pour assurer une qualité de mission ou un confort de travail satisfaisant, ce sont les pratiques "improvisées" qui prennent le relai.

Les "pratiques improvisées" des pompiers ne font pas l'objet d'une codification officielle. Au fond, le principe "d'improvisation" des pompiers consiste à introduire des pratiques non professionnelles, ou "extraprofessionnelles", dans l'activité professionnelle. Nous entendons par « introduire » le fait d'utiliser des éléments étrangers au cadre professionnel (des "savoir-faire", des connaissances, des méthodes, des outils...), pour les besoins du métier. Par conséquent, ces pratiques "étrangères et extérieures" au métier sont transformées par les opérateurs en pratiques professionnelles, puisqu'elles permettent d'aboutir au résultat escompté par la mission à accomplir. En fait, les agents créent des pratiques professionnelles par l'utilisation de pratiques ou de connaissances "extraprofessionnelles".

Dans le cas du système de communication radio des sapeurs-pompiers, on constate par exemple que des radios leurs sont fournies pour communiquer entre eux et avec les centres de secours lorsqu'ils sont en intervention. Mais selon les agents, ces radios ne fonctionnent pas toujours correctement. Il arrive alors que les pompiers pallient ces "dysfonctionnements" en utilisant, à leurs frais, leurs propres téléphones portables. Ils ont recours à cette pratique parce qu'ils préfèrent assurer le bon déroulement d'une intervention, plutôt que d'être handicapé par un matériel défectueux.

Mais il semble que les pompiers fassent aussi recours à cette pratique pour assurer leur sécurité dans certaines situations. Quelle est donc la légitimité d'une telle pratique ? Ils ne sont pas indemnisés lorsqu'ils utilisent leurs propres téléphones portables, et le font par nécessité professionnelle, sans reconnaissance officielle. Certains agents affirment qu'ils « rattrapent » donc ce genre de pratiques grâce à certains "arrangements internes" non autorisés (par exemple les changements d'équipe "à volonté"). Or, ces pratiques "palliatives" et "improvisées" font partie de l'autonomie professionnelle qui accompagne le métier de

situations concrètes : « ...voir ce que les individus font des dispositifs juridiques, les manières dont ils les utilisent dans des contextes singuliers », p. 54.

sapeur-pompier. On peut donc parler d'un type d'échange de "bons procédés" que les pompiers (hommes de terrain) mettent en œuvre au niveau des règles professionnelles.

Mais un inconvénient accompagne cet échange : "l'improvisation" est une pratique courante chez les pompiers. Et il arrive que des supérieurs reprochent à leurs agents de ne pas avoir "improvisé" une solution. Les agents peuvent en effet librement décider de ne pas le faire. Or, certains "arrangements internes" sont autorisés parce que les agents acceptent en échange de se "débrouiller" seuls si nécessaire. Le refus de "se débrouiller" implique donc aussi le renoncement aux "arrangements internes". C'est en quelque sorte une remise en question des règles établies, par le refus. Mais cette manière de refuser les règles est plutôt l'expression d'une action collective. Il est rare qu'un agent "isolé" exprime ce type de désaccord, car il se mettrait dans une position d'exclusion professionnelle.

« On a des radios portatives, mais ça passe jamais, c'est pas assez puissant : les puissances sont en dessous de ce qu'elles devraient être, donc s'il t'arrive un pépin, tu peux pas transmettre. Oui là, on se démerde, puisqu'on passe directement avec nos portables. On est nombreux à avoir des portables, mais des fois on se refuse à les utiliser. Parce qu'encore une fois, c'est de la débrouille, ça se passe bien parce qu'on est de bonne foi et qu'il faut que ça se fasse. Mais des fois, ça se fait pas bien. Et là, on va dire au gars : "mais vous avez pas pu passer votre message ? -non, j'avais pas de portable, la radio fonctionnait pas. -mais, vous n'avez pas un portable ? -si, j'ai un portable, mais c'est pas mon portable qui doit être utilisé pour les communications, vous devez me donner les moyens de communiquer" », (un Sergent 35-40 ans).

On peut s'interroger sur la nature des connaissances que mobilisent les pompiers pour "improviser" des solutions dans l'exercice de leur métier. Quel est le type de "référentiel d'action professionnel"²³⁰ qui guide l'action des pompiers dans ce cas ? Quoi qu'il en soit, ce référentiel fait coïncider, ou arbitre, le lien entre les "dispositifs professionnels préétablis" et les "pratiques d'improvisation". Notre analyse distingue trois cas de figure du rapport entre "l'improvisation" et les "dispositifs professionnels" officiellement reconnus :

(1) "L'improvisation" complète les "dispositifs professionnels préétablis".

C'est le cas lorsque les pompiers affirment s'être procuré du matériel (par exemple « des crics et des manivelles ») dans les véhicules abandonnés dans la rue suite à l'explosion de "AZF". Ils n'avaient plus assez de matériel pour soulever les décombres sous lesquels des victimes

²³⁰ Jobert, Annette, *Les espaces de la négociation collective, branches et territoires*, Octarès éd. : 2000, coll. Travail & activité humaine.

étaient incarcérées. C'est une situation de carence, dans laquelle "l'improvisation" vient compléter les dispositifs préétablis.

(2) "L'improvisation" conteste les "dispositifs professionnels préétablis".

C'est le cas lorsque les pompiers font des montages de perfusions (assemblage d'une tubulure et d'une poche de solution médicamenteuse ou de sang). Légalement, les pompiers (non-médecins) ne sont pas autorisés à pratiquer cette action, seuls les médecins ou les infirmiers le sont. Mais les pompiers « se permettent » cette action, pour anticiper l'intervention des médecins. Les pompiers estiment qu'ils ne prennent aucun risque dans ce "contournement" de règle.

(3) "L'improvisation" amplifie les "dispositifs professionnels préétablis".

Il s'agit des situations où les pompiers estiment que les prévisions faites grâce aux dispositifs préétablis ne sont pas suffisantes. Le travail des pompiers est en grande partie constitué de prévision (préparation du matériel, formation des agents...). Mais dans certains cas d'intervention, les hommes de terrain "augmentent" (ou "amplifient") cette prévision en cours d'action. C'est par exemple le cas lorsqu'ils s'équipent de leur téléphone portable personnel avant de partir en intervention. Ils anticipent un éventuel dysfonctionnement de l'équipement radio qui leur est fourni en prévoyant un autre moyen de communication, alternatif, de secours. Ce type de pratique est issu de l'expérience des agents, c'est par expérience qu'ils prennent certaines mesures préventives supplémentaires et personnelles, "improvisées".

2.3. "AZF" : conséquences sur l'organisation des secours ?

Notre étude concerne les dispositifs professionnels des pompiers face au contexte de crise créé par la catastrophe "AZF". Notre analyse s'appuie essentiellement sur des témoignages recueillis auprès de sapeurs-pompiers ayant participé à l'intervention sur le site de l'usine chimique sinistrée. Notre analyse a montré que les pompiers ont recours à des pratiques "non préétablies", que nous avons qualifiées "d'improvisations". Les opérateurs inventent des solutions en cours d'action, sur le terrain d'intervention. Par ailleurs, ils n'ont pas recours à ces "pratiques d'improvisation" uniquement en période de crise "exceptionnelle" (telle que "AZF"). Ce "dispositif d'improvisation" est permanent, il fait partie du quotidien professionnel des pompiers. Dans le fond, nous pensons que ce dispositif s'approche de ce

que Marcelle Duc appelle « les prescriptions floues » (Duc ; 2002)²³¹ : « *de manière générale, la prescription floue consiste à ne pas décrire tout un pan de l'activité [...] afin d'aménager l'imprévisible.* ». En quelque sorte, les pompiers échangent ce "savoir-faire informel" ("improvisé"), non codifié et non reconnu, contre une marge de liberté d'action par rapport aux règles professionnelles de leur métier. Le cas de l'intervention "exceptionnelle" montre cependant que la mise en œuvre de ces "improvisations" est accrue en cas de "crise". D'un côté, les solutions créées en cours d'action sont d'une efficacité supérieure à celle "du quotidien". Et d'un autre côté, le contexte de crise fait que les limites de tolérance (tacites) qui cadrent ces solutions sont "repoussées" par les agents (opérateurs sur le terrain).

Mais à la suite de ces résultats d'ordre général, notre analyse met aussi en évidence plusieurs facteurs qui ont plus précisément influencé la qualité de l'intervention "AZF".

2.3.1. Un nouveau type de "risque"

Les pompiers soutiennent que l'intervention "AZF" ne s'est pas déroulée dans les meilleures conditions. La majorité des agents enquêtés pensent qu'elle aurait pu être plus efficace. Près de deux ans après la catastrophe, ils soutiennent qu'ils ne sont pas davantage préparés à ce genre d'intervention, que cela soit au niveau de la formation, ou au niveau du matériel.

Nous avons recensé un certain nombre de problèmes, ou difficultés, qui ont handicapé l'intervention des pompiers suite à cette explosion chimique. Les pompiers ont été amenés à résoudre ces difficultés de fonctionnement aussi bien "externes, c'est-à-dire liés à la particularité de l'intervention, que "internes", c'est-à-dire liés à l'organisation des services de secours. Pour certains de ces problèmes, des solutions ont aujourd'hui (près de 5 ans après la catastrophe) été envisagées et sont en phase d'application, mais d'autres sont restés sans réponse. Les problèmes les plus symptomatiques ont été résolus, mais les difficultés davantage "fondamentales" demanderont plusieurs années pour être résolues. On peut par exemple citer le manque de préparation des secours face à cette intervention "exceptionnelle". Ils ont été confrontés à des impératifs inattendus et soudains, qui dépassent leurs connaissances à plusieurs niveaux.

Certes les agents sont formés, en cursus de base et en formation continue, pour faire face aux catastrophes. Selon la nature des risques potentiels sur le territoire qu'ils couvrent, ils sont

²³¹ Marcelle Duc, *Le Travail en Chantier*, Coll. Travail et Activité Humaine, Ed. Octarès, 2002.

plus ou moins spécialisés dans certaines interventions (catastrophes naturelles, industrielles, chimiques, feux de forêts, attaques terroristes...).

Mais les agents affirment avoir été « dépassés » à certains moments par « l'ampleur de la catastrophe "AZF" ». Peut-être que la formation des agents n'est pas "adaptée" aux nouveaux des besoins de la population en matière de secours ?

Avec "AZF" (et plusieurs autres catastrophes depuis une trentaine d'années), nous avons à faire à une nouvelle dimension de risque (Bourrier, 1999)²³² dans un double sens. D'une part, le risque est qualitatif, car il implique de nouvelles substances potentiellement dangereuses. Et d'autre part, l'évolution du risque est quantitative, car les populations touchées sont plus nombreuses. Les services de secours sont finalement de plus en plus confrontés à des risques "imprévus", pour lesquels ils ne sont pas formés. Par ailleurs, les situations rencontrées par les agents sont non seulement imprévues, mais aussi particulièrement dangereuses pour leur santé et celle des usagers. Rappelons donc que la catastrophe "AZF" a donné un nouvel exemple de risque collectif. Ce nouveau type de risque est un facteur important, à prendre en compte dans toute réflexion sur la fiabilité des organisations concernées. Il est nécessaire de repenser, d'actualiser, les formations qui sont apportées aux pompiers, de manière à ce qu'ils soient mieux préparés à faire face à des interventions de plus grande ampleur, impliquant des produits dangereux, d'importants espaces d'intervention, et de nombreuses victimes à prendre en charge.

La loi de modernisation de la sécurité civile, a définitivement été adoptée le 30 juillet 2004, concernant les SDIS (Services Départementaux d'Incendie et de Secours) et les sapeurs-pompiers. Cette loi a pour objectif principal la reconnaissance du caractère dangereux du métier et des missions des sapeurs-pompiers (article 52-A). Mais aucun des articles qui y figurent ne fait allusion à une éventuelle modernisation des formations des agents.

²³² Bourrier M., *Le nucléaire à l'épreuve de l'organisation*, Paris, PUF, 1999.

2.3.2. Les difficultés identifiées

Une carence de moyens matériels

Pour rappel, il y a eu un important problème technique au niveau des communications suite à l'explosion de l'usine "AZF". Dès la déflagration, les standards téléphoniques des centres d'incendie et secours ont été inutilisables, car saturés, et le réseau radio des pompiers a totalement cessé de fonctionner. Pour compenser ce manque de communication et assurer leurs interventions, les pompiers ont par exemple fait recours au "bouche à oreille".

Suite à ce phénomène causé par la catastrophe, les autorités concernées ont décidé de faire communiquer les pompiers à travers le système de communication « *Rimbaud* », un réseau utilisé par l'armée. Il serait davantage robuste que le système utilisé jusqu'à aujourd'hui par les services de secours d'urgence.

Mais dans l'attente de l'accès à ce système, les pompiers sont quelques fois amenés à trouver d'autres moyens pour communiquer entre eux, comme l'utilisation de leur propre téléphone portable.

Ce genre de modernisation technique demande des moyens budgétaires que les pompiers estiment difficiles et longs à obtenir. Ces difficultés budgétaires sont pourtant à l'origine de plusieurs dysfonctionnements qui peuvent ralentir le travail des pompiers, au quotidien comme en temps de crise.

On peut aussi faire allusion au manque de matériel de soin (médicaments, compresses, perfusions...) auquel les pompiers ont été confrontés. Selon les agents récemment interrogés, aucune mesure particulière n'a été prise à ce sujet depuis la catastrophe.

Des difficultés organisationnelles

Concernant cette intervention à caractère "exceptionnel", on peut parler de problèmes organisationnels à différents titres. En premier lieu, les victimes "prises en charge" par les pompiers devaient être conduites au plus vite auprès des centres hospitaliers et des cliniques. Or la plupart des axes de circulation urbains, et en particulier ceux qui passent à proximité de l'usine chimique, étaient totalement saturés par les automobiles et les piétons. Il faut rappeler que l'axe circulaire qui entoure la ville ("rocade" ou "périphérique"), était en grande partie fermé à la circulation suite à l'explosion qui en avait détérioré une section. La quasi-totalité des automobiles circulait donc dans la ville "intra-muros". À cela, se sont ajoutées les victimes de l'explosion qui fuyaient le site de la catastrophe, ou se rendaient auprès

d'établissements hospitaliers, sans oublier les véhicules abandonnés sur la voie publique. Les agents de police sont intervenus pour débloquer la circulation, et permettre aux services de secours d'intervenir. Mais les services de police n'interviennent pas aussi rapidement que les pompiers, ces derniers ont donc dû attendre un certain temps avant de pouvoir circuler selon les besoins.

Ce premier type de difficultés organisationnelles touche à la collaboration entre services publics, mais il semble difficile à résoudre. Peut-être doit-on développer des systèmes de collaboration spécifique entre les services de secours et les autres services publics, en particulier les services de police et les services hospitaliers ? Une collaboration qui se ferait en premier lieu par un apprentissage mutuel des fonctionnements des différents services. Ces différents services publics ont sans doute besoin de se connaître davantage, et de développer des moyens de communication spécifiques, pour collaborer avec davantage de fluidité.

La loi de modernisation de la sécurité civile de juillet 2004 apporte d'autres éléments de solution en proposant de développer une "culture de la sécurité civile". C'est-à-dire un enseignement par la sensibilisation aux gestes de premiers secours dans le cadre de l'enseignement scolaire et de la journée d'appel et de préparation à la défense nationale (article 4). Également, cette loi stipule l'obligation de diffusion gratuite des messages d'alerte et consignes de sécurité, à la charge des organismes de diffusion radio et télévisée en cas de risque majeur ou de plan ORSEC (article 7).

Mais la carence organisationnelle constatée sur l'intervention "AZF" ne s'est pas cantonnée à la collaboration entre les différents services publics. La prise en charge des victimes de la catastrophe a aussi fait état de défaillances logistiques. Les pompiers ont manqué de personnel dans les premières heures de l'intervention, le moment le plus urgent. Des renforts ont certes été mobilisés par plusieurs départements voisins, mais leur arrivée a demandé un certain temps. Et le manque de fluidité des informations et des consignes n'a pas permis l'optimisation de cette aide extérieure. Pour une importante partie d'entre eux, les renforts ont été "parqués" à la périphérie de l'agglomération, dans l'attente des consignes.

Certaines de ces équipes de secours ont parcouru des centaines de kilomètres pour intervenir à Toulouse, et sont reparties après plusieurs heures d'attente, sans intervenir et ni même entrer dans la ville.

On peut parler de problème organisationnel, même si certains officiers affirment ne pas avoir eu besoin de ces équipes supplémentaires, et que les effectifs étaient en surnombre. Les opérateurs qui étaient au cœur de l'intervention affirment pour leur part qu'ils auraient préféré être relayés plus rapidement et plus souvent. Il semble en effet que l'organisation des relèves des équipes de secours dans l'usine ait été trop complexe pour se faire dans des délais plus courts. La circulation des informations entre les équipes et le commandement ne permettait pas de multiplier davantage les équipes de roulement.

A ce sujet, la loi de modernisation de la sécurité civile de juillet 2004 apporte quelques éléments de solution. Elle stipule la création de « réserves communales de sécurité civile », qui ont pour objet de renforcer les services d'incendie et de secours en cas d'événements excédant leurs moyens habituels ou dans des situations particulières, et de concourir au soutien des populations, à l'appui logistique et au rétablissement des activités. Mais cette loi n'apporte aucune précision en ce qui concerne l'amélioration de la collaboration entre les centres de secours.

2.3.3. Les ajustements professionnels issus de la catastrophe

Depuis l'explosion de l'usine chimique "AZF" à Toulouse (21 septembre 2001), le corps des sapeurs-pompiers a connu d'importants changements. Ces changements se sont officiellement concrétisés par le vote de la loi de modernisation de la sécurité civile de juillet 2004. Parmi les innovations importantes apportées par cette loi, il faut remarquer « la reconnaissance du caractère dangereux de l'exercice des missions de sapeur-pompier ». Cette "reconnaissance" de la fonction de pompier comme "profession à risques" est une requête qui avait été énoncée par les pompiers depuis plusieurs années (1982). Mais nous assistons ces dernières années à un durcissement de la demande des pompiers (manifestations, grèves, recours administratifs...). Ce durcissement est motivé par deux réformes du Code du travail : la réduction du temps de travail, et l'allongement de l'âge de la retraite.

La mise en place des 35 heures a en effet déclenché plusieurs contestations de la part des pompiers. Il ne s'agit pas d'un refus de son application, mais plutôt de la difficulté particulière de sa mise en place au sein de leur corps professionnel. Les sapeurs-pompiers de certains départements sont actuellement toujours en affaire auprès de tribunaux administratifs

pour être rémunérés d'heures supplémentaires qu'ils ont effectuées depuis la mise en place des 35 heures.

Plus récemment, les pompiers ont manifesté leur mécontentement face à l'augmentation des annuités de travail nécessaires à la retraite. En effet, pour sauvegarder le régime par répartition, menacé à terme par le vieillissement de la population française, et garantir le financement des régimes d'ici à 2020, les députés ont entériné en août 2003 les dispositions du projet de loi relatives à l'harmonisation des durées de cotisation entre secteur privé et secteur public. Fondée sur un esprit d'équité, cette harmonisation sera progressive jusqu'en 2008, sur la base de 40 annuités de cotisation. Après cette date, la durée d'assurance devrait être portée à 41 ans pour tous en 2012, « sous réserve de l'évolution des conditions démographiques, économiques et sociales »²³³. En somme, cette réforme porte la durée de cotisation retraite de 37,5 à 40 années. Les pompiers estiment que cette réforme mérite de comporter des closes particulières les concernant.

L'une des principales revendications des pompiers était la reconnaissance de leur activité comme "profession à risques". Cela leur permettrait de justifier d'un régime de retraite particulier ouvrant droit à un nombre d'annuités de cotisation plus restreint. Les pompiers obtinrent cette reconnaissance avec la loi de modernisation de la sécurité civile, en juillet 2004, c'est-à-dire près d'un an après la réforme des retraites.

Mais cette mesure ne permet pas aux pompiers de sortir du débat sur les régimes spéciaux. Pour eux, la "reconnaissance" du caractère "risqué" de leur métier n'est qu'un premier pas vers un régime particulier de retraite. En effet, la transposition du dispositif indemnitaire des «catégories dangereuses et insalubres» aux sapeurs-pompiers professionnels nécessiterait un pas de plus : une classification différente des emplois ou fonctions, de manière à les intégrer dans les catégories existantes.

-1ère catégorie : travaux présentant des risques d'accidents corporels ou de lésions organiques.

-2ème catégorie : travaux présentant des risques d'intoxication ou de contamination.

-3ème catégorie : travaux incommodes ou salissants.

²³³ Source : site Internet gouvernemental consacré à la retraite : -<http://www.retraites.gouv.fr->.

Or il semble "délicat", voire difficile, de classer les différents emplois de pompiers dans ces catégories. D'abord, les agents sont concernés par les risques des trois catégories. De plus, les "administratifs" effectuent beaucoup moins de travail "de terrain" que les "pures opérationnels", les classer tous deux comme "risqués" serait "discriminant" pour certains.

L'application de cette classification et le dispositif indemnitaire qu'elle implique ne feraient finalement qu'amplifier les différences de traitement observables au sein du corps des sapeurs-pompiers. Selon le dernier recensement (2002), les 246 111 sapeurs-pompiers de France comptent : 193 605 volontaires, 33 529 professionnels, 9 422 militaires (Paris et Marseille), 9 247 pompiers affectés aux services de santé, et 308 volontaires civils. De plus, les pompiers se divisent en deux catégories que sont les "opérationnels" ("hommes de terrain") et les "administratifs" (essentiellement présents dans les SDIS, Services Départementaux d'Incendie et de Secours). Ces caractéristiques donnent une idée de la pluralité des statuts de pompiers. Face à cette multiplicité de statuts, et aux différences de traitements qu'elle implique, on peut s'interroger sur la structure statutaire des services de secours en terme de fluidité organisationnelle.

Au fond, avec "AZF", on peut parler d'un "corps de métiers" confronté à un évènement exceptionnel. Il faut souligner que la fonction de pompier est étroitement liée à la notion de "corps professionnel". Et ce "corps" est en évolution. Le "métier" a subi de profonds changements ces dernières décennies, avec notamment une augmentation significative du nombre d'interventions, et une transformation de la nature des interventions. Nos observations nous font dire que ces changements sont aujourd'hui encore en cours d'évolution. Par ailleurs, la pluralité des statuts de pompiers nous fait dire que le "corps de métiers", bien qu'homogène, est victime de "disparités internes". Ces disparités sont observables en termes de formations professionnelles disparates, notamment dans le contexte de crise exceptionnelle qu'a été "AZF".

2.4. Conclusion : des dispositifs standardisés, internalisés, et improvisés

En bref, nos questions de départ étaient : quels sont les dispositifs de secours prévus pour faire face à une catastrophe comme celle de "AZF" ? Comment sont-ils mis en action en contexte de crise ? Quelles sont les conséquences "après coup" de la catastrophe sur ces dispositifs ?

Pour comprendre l'action des pompiers suite à cet événement, nous avons choisi une approche de leur "métier" par une observation de leurs pratiques professionnelles en cours d'action.

La gestion de la catastrophe "AZF" s'est bien faite par la mise en œuvre d'un système de "dispositifs professionnels". Autrement dit, la gestion du risque est liée au métier de pompier par des "dispositifs" (ou "procédures" encadrant les actions des agents). Nous identifions deux types de dispositifs : formalisés et non formalisés. Les dispositifs formalisés comprennent toutes les règles du métier, standardisées et liées au droit, que les agents doivent respecter à la lettre. Nous avons pu construire une typologie de ces dispositifs ("standardisés", "internalisés", et "improvisés").

La catastrophe "AZF" montre que nous avons à faire à un nouveau type de risques, par sa nature et son ampleur, que nous devons prendre en compte dans une réflexion sur l'organisation du travail des services de secours. Nous avons pu identifier les difficultés rencontrées par les secours sur cette intervention, touchant essentiellement à des questions de moyens matériels et d'organisation interprofessionnelle. Même si les solutions apportées sont surtout symptomatiques, un certain nombre d'ajustements professionnels des secours, directement (ou indirectement) issus de la catastrophe "AZF", ont été effectués depuis cette crise. Au fond, ce chapitre tente d'un côté de "mesurer" l'efficacité de l'organisation structurelle ("dispositifs professionnels") des pompiers face un contexte de crise "exceptionnelle", et d'un autre côté de comprendre ce qui peut être "amélioré". Nous avons tenté de composer une image fidèle de la structure organisationnelle, technique et méthodologique, du métier de pompier confronté à une situation de travail particulière.

Notre résultat principal souligne que l'imprévisibilité des interventions et la "non formalisation" du travail des pompiers sont des limites d'action, mêlant autonomie et tâtonnement, mais aussi des facteurs d'efficacité de l'action, apportant autonomie professionnelle (Terssac, 1992)²³⁴ et marge de manœuvre vis-à-vis de règles qui demandent d'être adaptées à des contextes variables.

Nous mettons en avant que la gestion du risque est liée au métier par des "dispositifs". Les dispositifs professionnels "encadrent", "guident", l'action des agents dans l'exercice de leur

²³⁴ Terssac G. (de), *Autonomie dans le travail*, P.U.F., 1992.

fonction. Finalement, on peut parler de deux types de dispositifs : formalisés et non formalisés. Les dispositifs formalisés comprennent toutes les directives professionnelles, standardisées, autrement dit des "dispositifs consignés". Puis les dispositifs non formalisés, "non consignés", comprennent des pratiques professionnelles qui sont "inventées" en cours d'action, nous avons en ce sens parlé "d'improvisation professionnelle". Nous avons identifié trois cas de figure de "l'improvisation" : elle peut compléter les "dispositifs professionnels formels", elle peut les "contester", et elle peut les "amplifier". Il s'agit, avec ces trois rapports entre dispositifs formels et informels, d'une piste de recherche que nous considérons comme clé pour comprendre la formation et la "déformation" des dispositifs professionnels des pompiers.

Au fond, il existe une base, une référence de travail, qui est soit formalisée ("dispositifs officiels"), soit informelle ("dispositifs non consignés"). Et cette base est aménagée, contournée, améliorée, en cours d'action. On peut ajouter les dispositifs et les pratiques sont en permanence déformés, et c'est ce qui permet de les modeler, de les constituer, de les former, car elles s'ajustent aux besoins des interventions, soit au rythme régulier du quotidien (mise à jour des fiches de poste, des plans de villes...), soit "par à-coups" à chaque crise majeure (mises à jour techniques, législatives...). Les pistes de recherche que ce résultat nous indique pourraient alors être les suivantes : à quelle vitesse ces mises à jour se font-elles ? Cette vitesse est-elle efficace, adaptée aux besoins des évolutions sociales ?

3. Conclusion : une identité temporelle de métier qui structure la crise

Nous venons de reconstituer le travail d'organisation de la survie auquel les sapeurs pompiers prennent part, qui s'est opéré au sein de l'usine, mais aussi en ville, à partir d'une approche sociologique qui tente d'articuler d'une part les plans de l'action entre eux, le contexte immédiat, ce qui est le contexte structurel de ce qui aurait dû être, et d'autre part l'action insérée dans ces différents contextes. Par une analyse minutieuse de « ce qui a été fait » par les pompiers après l'explosion, nous avons fait ressortir les ajustements au contexte réalisés en cours d'action. Ils retracent les trois composantes de ce travail d'organisation : d'abord un travail de mobilisation, ensuite un travail pour sauver des vies, détecter des blessés, enfin un travail de sécurisation du site pour éviter un nouvel accident. Rappelons que, dans ce type de catastrophe, les interventions d'urgence se font (a) dans une situation d'incertitude sur la nature et sur les conséquences des faits sur la population, et en l'absence d'un réseau de

communication permettant d'échanger avec sa hiérarchie ; (b) dans un environnement dynamique et instable, puisque rien ne permet de garantir que l'explosion a clôturé définitivement tout risque d'autre catastrophe ; (c) dans un environnement à hauts risques pour les secouristes également confrontés au danger, peu préparés à cette confrontation avec une réalité impensable, voire intenable ; et enfin (d) dans un monde qui soudain s'est inversé, passant du normal à l'accident, de l'ordinaire à l'extraordinaire, avec des populations qui perdent leurs repères, en colère, désespérées, divisées entre les victimes internes de l'usine que sont les salariés et les victimes du dehors que sont les passants, les riverains et le reste des habitants de la ville. De cette étude, on peut tirer trois enseignements majeurs sur les temporalités des actions professionnelles.

Premièrement, la mobilisation des sapeurs-pompiers est d'un côté structurée par un ordre préalable avec ses dispositifs prévus, et de l'autre, les actions ont été ajustées au contexte, grâce à l'initiative de certains en dehors de tout cadre procédural. En théorie, le travail d'intervention est largement planifié en opérations successives : le public s'adresse au centre d'appel qui transmet au centre de secours le plus proche, qui fait appel aux pompiers, les pompiers en action doivent se rendre disponibles et rejoindre leur caserne pour prendre les instructions des cadres hiérarchiques. En pratique, cet ordre préalable a laissé place à un ordre spontané, *ad hoc*, élaboré en réponse non à la chaîne prévue des transmissions, mais à un contexte recodé par les agents comme une situation d'urgence qui ne peut pas attendre. Un pompier qui passait par là adresse un message radio alors qu'il n'est pas en service, une équipe en service qui détourne sa trajectoire pour se rendre sur le site, guidée par les fumées, des agents qui décident de se rendre au plus vite sur le site, sans attendre un ordre quelconque. En moins d'une heure, les secouristes sont sur place, soit sur le lieu de la catastrophe, soit dans les rues de la ville, alors que les communications sont sclérosées ; cette mobilisation générale efface un instant l'emploi du temps de l'agent (en réserve d'intervention, en opération, ou en congé) et met, pour un temps, entre parenthèses l'organisation hiérarchique au profit d'initiatives personnelles pour se « rapprocher » au plus vite du lieu et éviter de « se reprocher » de ne pas être intervenu à temps. Une confusion s'installe entre ce que la hiérarchie et l'institution attendent et ce que décident les agents ; une confusion qui renvoie au régime d'inscription des actions : soit le respect du plan, de l'ordre préalable et des prescriptions, soit le débordement du cadre des actions autorisées, la redéfinition en cours d'action de ce que les agents font, à partir "d'auto-prescriptions" de consignes, d'une improvisation efficace et éprouvée. Finalement, la gravité de la situation valide l'identité

temporelle des pompiers : l'ordre temporel préalable, dicté par les procédures, les dispositifs pré-établis, éclate dans un dédale de temporalités chaotiques, dans lequel chacun est isolé, perdu dans son désarroi personnel ; pourtant, l'engagement préalable, et en action, des secouristes permet de redonner de l'ordre à ces temporalités dispersées (phases d'intervention) et d'organiser le retour à la normale, de calmer l'urgence, de retrouver un rythme maîtrisé.

Deuxièmement, la recherche de victimes débute une heure après la catastrophe : le temps presse tant du point de vue des blessés que du point de vue du nombre d'heures qui reste avant la nuit, dans une ville soudain arrêtée, terrifiée et bloquée au plan de la circulation. Certes, c'est un travail auquel les pompiers sont préparés, qui débute par une hiérarchisation des priorités de leur intervention en ville ou sur le site, en fonction de la gravité des blessures ; qui continue par la collecte d'informations auprès de l'encadrement de l'usine sur l'organisation du site et sur le nombre de personnes s'y trouvant ce jour-là ; et qui s'achève par la recherche des blessés et leur évacuation vers les centres de soin, à l'aide des chiens dressés pour détecter les blessés enfouis sous les décombres. Mais une autre réalité les attend, celle de la confrontation avec la situation concrète ; avec la gestion des conflits de contraintes ; avec un nombre inhabituel de blessées ; avec les questionnements et la colère des victimes ; avec la mort côtoyée à chaque découverte malheureuse, et à la mise en place de la morgue ; avec la recherche de personnes « manquantes » ; avec le personnel de l'usine, culpabilisé d'être en vie, et sinistré autant mentalement que professionnellement. En bref, une double réalité va les traverser : la réalité procédurale apprise et la réalité émotionnelle et affective d'une catastrophe qui les déstabilise au plan psychique.

Le troisième enseignement concerne le travail du lendemain, qui consiste à sécuriser les installations en coopération avec les personnels mobilisés sur site : une activité portant sur le matériel qui « continue à tourner ». C'est une phase de sécurisation du site qu'ils réalisent avec les salariés de l'usine, qui expriment parfois le sentiment d'être dépossédés de toute initiative, encadrés par des personnes dont le métier n'est pas de piloter un atelier ; les pompiers supervisent les opérations de démantèlement de l'usine, et sont sollicités autour du site pour aider les sinistrés à bâcher et à sécuriser les habitations touchées. De nouvelles interactions se créent dans un climat « refroidi », mais avec de nouvelles attentes des populations, auxquelles les pompiers doivent faire face.

CHAPITRE 5

LA PRISE EN CHARGE DE VICTIMES

« Le point de vue des victimes de "AZF" »

Introduction

Après l'analyse de l'intervention des sapeurs-pompiers et du régime temporel des actions professionnelles, nous voudrions poursuivre l'analyse du travail des pompiers par les destinataires de leur service. Dans une situation accidentelle, les pompiers sont là pour sauver des vies, porter secours, aider les victimes en s'en sortir. Comment les destinataires évaluent-ils le travail des pompiers ? Il nous semble que cette question est liée à la manière dont on perçoit la notion de risque et la fiabilité des organisations. Disons-le simplement : il y bien deux référentiels en présence : d'un côté une société intégrée, fiable et sûre, qui comporte des dérives, mais que l'on sait gérer, et de l'autre une société vulnérable et à risques, dans laquelle il faut improviser la gestion des risques indomptables. Ces deux perspectives fondent notre appréhension des risques, parce qu'elles constituent des schémas perceptifs donnant sens aux faits observés et vont permettre aux victimes d'évaluer les comportements des personnes en charge de les sauver.

Notre objectif est de comprendre l'articulation entre les pratiques des pompiers et les attentes des victimes sachant que ces dernières peuvent être aussi des acteurs et pas seulement des destinataires passifs des secours imaginés par les pompiers. Le fil conducteur de ce chapitre concerne l'évaluation d'une action publique par ses destinataires, compte tenu du fait que ces derniers par leurs critiques ou leurs approbations alimentent en signification cette action publique et donc poursuivent l'action publique qui ne s'arrête pas au travail des pompiers. On fait l'hypothèse que ces deux acteurs ne partagent pas le même référentiel de l'action publique. D'un côté, les victimes seraient plus proches d'un « référentiel sécuritaire », attendant des pompiers des secours efficaces, rapides et un arsenal de moyens de circulation, de communication comme si la catastrophe n'avait pas entraîné de crise de l'institution des secours : c'est la perspective d'une société réglée qui, en même temps qu'elle produit ses dérèglements, invente des solutions pour les enrayer à l'appui de la science, de l'action publique ou de la contribution des citoyens. D'un autre côté, les pompiers seraient plus proches d'un univers de désordre impensable a priori, pour lequel aucune solution efficace n'a pu être imaginée : c'est la perspective d'une société éclatée, confrontée à une pluralité de

points de vues, productrice de menaces et de dangers, traversée par une multiplicité de règles en permanence réinventées et incertaines quant à leur efficacité.

Ces deux perspectives font des dérèglements une question centrale, mais accidentelle pour l'une et essentielle pour l'autre: dans le premier cas, l'accent est mis sur le système pensé comme capable de gérer ses maux au travers d'une suite de calculs et de prévisions, de mesures de sécurité et d'actions de sauvetage; dans le second cas, l'accent est mis sur les acteurs, leur capacité d'improvisation pour gérer une situation impensable, sur la manière dont ils s'associent ou s'opposent pour les traiter parfois en marge des rapports hiérarchiques imposés, sur les processus d'appropriation des menaces et d'apprentissage qu'ils développent lors de catastrophes. Finalement, cette différence de référentiel interdit-elle un accord sur les solutions trouvées ? Ou bien en situation, des solidarités vont-elles se manifester, de l'entraide va-t-elle se développer ? En ce cas, les acteurs ne construisent-ils pas un référentiel commun ?

Nous avons constaté que "AZF" a provoqué plusieurs changements dans l'organisation des secours (nouveau système de communication radio, nouveau système d'alerte aux usagers, création de « réserves communales de sécurité civile »...). Le présent chapitre propose donc de s'intéresser plus précisément, au regard de ce nouveau type de risques, à la question de l'efficacité des services de secours en tant que service public.

Au fond, s'intéresser à l'efficacité du service public en matière de gestion de crise implique d'analyser en quelque sorte les politiques publiques concernées. Ce type d'analyse est généralement attribué aux approches sociologiques dites "des politiques publiques" et "des organisations". Pour nous inscrire dans ces champs, nous avons choisi de nous référer à Jean-Thoenig, fondateur du GAPP, le premier centre de recherche en analyse de politiques publiques. Ses approches privilégient une perspective en terme de régulation sociale : « comment les contextes et les acteurs rendent compatibles des logiques d'action hétérogènes et des enjeux instables, ambivalents ou localistes ».

Avant tout, dans une analyse des politiques publiques comme celle qui nous intéresse, Thoenig (2004)²³⁵ met en garde contre tout postulat "statocentriste", pour lequel « l'Etat ou l'autorité publique s'installe nécessairement au centre, comme une variable indépendante ou, tout au moins, comme le pivot habituel et normal des choix collectifs ». Notre analyse du

²³⁵ Thoenig JC., Pour une épistémologie des recherches sur l'action publique, in Fillâtre D., de Terssac G. (sous la dir. de), *Les dynamiques intermédiaires au cœur de l'action publique*, Toulouse, Octarès, 2004.

travail des services de secours suite à la catastrophe "AZF" veut en effet éviter de se cantonner à la seule étude des dispositifs professionnels des pompiers. S'attacher uniquement à ces dispositifs reviendrait finalement à ne s'intéresser qu'à ce que le service public considère comme "organisation de secours". Alors que, tel que l'indique Thoenig (2004), l'Etat n'agissant pas forcément comme le seul acteur pertinent dans la qualification du domaine public, nous ne voulons pas « marginaliser la co-construction de solutions collectives par l'intervention d'acteurs n'ayant pas de statut ou de légitimité en matière d'autorité gouvernementale ». Par une approche davantage axée vers ce que Thoenig nomme "l'action publique", nous voulons en effet concevoir les politiques publiques plutôt comme "une variable à expliquer". Ainsi, « le fait qu'une organisation ou qu'une personne soit investie d'autorité gouvernementale n'implique plus que, par définition, elle devienne le sujet à privilégier pour l'étude du pouvoir politique. [...] L'accent est mis sur la société plus largement, non pas sur la seule sphère institutionnelle de l'Etat. [...] L'Etat ne gouverne pas les affaires publiques le concernant de façon autarcique ; la société a recours à de multiples formes de traitements de ses problèmes collectifs, au nombre desquels la sphère publique ne représente qu'une des possibilités » (Thoenig, 2005). Nous pensons en l'occurrence que le système de secours mis en œuvre dans un contexte de crise n'est pas le seul fait des services de secours, c'est-à-dire des professionnels du secours. C'est selon nous une question d'ordre social, qui concerne la société dans son ensemble. C'est dans cette perspective que nous avons choisi de donner la parole aux victimes de "AZF" pour alimenter notre analyse de l'efficacité des services publics en matière de gestion de crise.

Le problème que nous identifions est que les "ajustements" organisationnels résultants de la catastrophe "AZF" (changements techniques et structurels cités plus haut) nous paraissent "symptomatiques". En effet, ils ne traitent pas de l'autre résultat majeur du précédent chapitre : il existe une base, une référence de travail, des dispositifs professionnels (formalisée ou non), propres aux pompiers. Ces dispositifs sont en permanence déformés, adaptés aux différentes situations, ce qui permet certes de mener à bien les interventions et de faire évoluer les techniques et méthodes de travail. Mais cette "formalisation limitée" du travail des pompiers, cette marge de manœuvre, liberté d'action "attribuée" aux exécutants, met aussi en évidence des limites à leur action, tout en les poussant à rechercher des solutions en cours d'action, par tâtonnements sur le terrain (Terressac, 1992)²³⁶.

²³⁶ Terressac G. (de), *Autonomie dans le travail*, P.U.F., 1992.

Si les pompiers disposent d'un côté de consignes de travail, de dispositifs professionnels, formalisés (officiels ou tacites), et d'un autre côté d'une certaine autonomie dans leur travail, donnant de la liberté, mais aussi de l'incertitude à leur action, la question est alors : comment mesurer l'efficacité du travail des pompiers ?

Il est sans doute difficile d'y répondre de manière exhaustive, mais le présent chapitre propose d'y apporter des éléments de compréhension, par l'analyse du point de vue de ceux qui sont pris en charge par les services de secours, c'est-à-dire les victimes.

1. L'action publique se poursuit avec les destinataires : pompiers et victimes

1.1. La coopération des victimes

Tout d'abord, qu'est-ce qu'une victime ?

Au sens large, une victime est une personne qui subit personnellement un dommage. Mais selon les différents dictionnaires, une victime peut aussi être une personne qui subit les mauvais traitements, les injustices, d'autrui ou de ses propres agissements ; ou encore une personne qui subit les conséquences d'un accident, d'une catastrophe, d'un cataclysme. Au sens religieux, la victime peut aussi être un individu offert en sacrifice.

Le langage commun offre plusieurs définitions, différentes selon les contextes, de la notion de victime. Mais globalement, toutes ces définitions gardent le dénominateur commun d'associer la victime à la souffrance. Quand on parle de victime, il semblerait que l'on sous-entend systématiquement que l'on parle de souffrance.

Pour les sociologues spécialistes de la question, la victime est un symbole social, une image créée et utilisée. Erner (2006)²³⁷, constate par exemple aujourd'hui une « 'instrumentalisation de la souffrance » servant, selon lui, des enjeux politiques, juridiques ou communautaires. Car la douleur seule ne suffit pas à transformer un individu en victime. En réalité, la victime est avant tout une catégorie sociale, « *la conséquence d'un système qui se construit autour d'elle et qui la promeut* ». La notion de victime sert à désigner toute condition perçue comme « *insupportable par notre époque* ». Toujours selon Erner (2006), le phénomène de « *victimisation* » va de pair avec la création sociale de la catégorie unique de « *victimes* », regroupant des individus dotés de destins profondément différents, que leurs douleurs soient physiques, ou que leurs souffrances soient sociales ou psychologiques, et liée ou non à un traumatisme.

²³⁷ Erner G., *La société des victimes*, Editions La Découverte, Paris 2006.

Cette approche sociologique de la notion de victime se concentre sur le phénomène de victimisation et de l'instrumentalisation qui peut en être faite. Mais au fond, elle ne remet pas en question l'association systématique de l'idée de victime à celle de souffrance. Finalement, telle que le sens commun, cette définition sociologique utilise aussi l'idée de souffrance pour définir celle de victime.

Or notre hypothèse change cette perspective, et propose de ne pas penser la victime uniquement comme une "entité souffrante". La "victime" est selon nous un acteur social à part entière, qui pense aussi l'organisation et y participe activement. Nous pensons donc que les victimes d'une catastrophe comme « AZF » jouent un rôle à part entière dans le processus d'action face à la crise. Nous leur donnons ainsi la parole pour tenter de compléter notre analyse de l'action des services de secours. Leur point de vue nous semble indispensable pour permettre une évaluation plus complète du type d'organisation qui peut se mettre en place pour faire face à une situation d'urgence et de danger.

1.2. Méthodologie

Pour des raisons de faisabilité, nous ne pouvions pas nous intéresser à l'ensemble des victimes de la catastrophe « AZF ». La seconde étape de notre démarche de recherche a été de préciser le cadre de la population de notre enquête. Cela consistait à préciser le statut du type de victime que nous voulons interroger. L'usine qui a explosé était située sur une zone d'activité commerciale et industrielle bordée par des habitations, des écoles, un lycée, un hôpital psychiatrique... Une voie ferrée traverse aussi cette zone, mais aucun train ne circulait à proximité le jour de la catastrophe. Plusieurs types de victimes sont donc identifiables dans et à proximité de cette zone d'activité aujourd'hui sinistrée. Au moment de l'explosion, plusieurs types de population ont été touchés, mais selon nous, leurs positions ou leurs activités à ce moment précis confère un statut différent à ces victimes, en fonction du type de nuisance vécu. La nuisance vécue par une victime qui se trouvait chez elle est par exemple différente de celle vécue par un salarié qui était sur son lieu de travail. L'un risque de perdre au moins temporairement son domicile et l'autre son emploi, et l'état d'esprit dans lequel ils se trouvent diffère aussi.

Pour constituer notre panel d'enquêtés, nous avons choisi d'isoler les victimes "professionnelles" des autres. Nous nous sommes concentrés sur les individus qui étaient en activité professionnelle au moment de la catastrophe. L'idée "d'entreprises victimes" nous a intéressés à plusieurs titres. La destruction même partielle de certaines entreprises par

l'explosion peut avoir des conséquences économiques pour elles et pour les entités économiques dans lesquels elles se placent. Leur atteinte par une telle catastrophe peut aussi mettre en question certains enjeux socio-économiques, dans le sens où ce sont plusieurs collectifs de travail qui sont déstabilisés dès lors. Enfin, les "entreprises victimes" mettent aussi en jeu leur responsabilité face à leurs clients, outre les questions de sécurité des locaux recevant du public, des questions d'assurances peuvent être débattues suite à cette explosion chimique. Enfin, il s'agit bien sûr d'analyser la manière dont les employés et dirigeants de ces entreprises sinistrées ont vécu la catastrophe, et éventuellement de dégager les spécificités de leur réaction par rapport aux autres types de victimes.

Sur la zone d'activité où se trouvait « AZF », plusieurs entreprises commerciales exerçaient : « D » (magasin d'électroménagers), « B » (magasin d'équipements sanitaires), « M » (magasin de décoration), une station service, un restaurant, et autres... Et se trouvaient aussi trois industries chimiques : « Air Liquide » (production de gaz comprimé et liquéfié), « AZF » (production d'engrais chimiques), et la « SNPE » (Société Nationale des Poudres et Explosifs). Pour commencer, nous avons engagé notre enquête auprès des premiers concernés, c'est-à-dire les professionnels de l'usine qui a explosé. Puis nous nous sommes dirigés vers les entreprises voisines de l'usine.

Nous nous sommes intéressés aux entreprises voisines de « AZF » selon un découpage territorial du secteur, car nous pensons qu'elles ont été touchées de manière proportionnelle à leur proximité de l'explosion. Plus les victimes sont proches de l'explosion, et plus elles sont atteintes. Ces entreprises voisines n'ont pas de lien particulier avec « AZF », mis à part le fait qu'elles sont situées sur le même secteur d'activité que l'usine : la zone d'activité commerciale et industrielle de Toulouse Sud.

Une première série d'entretiens (une dizaine) a été effectuée avec les anciens salariés de l'usine chimique sinistrée « AZF ». Ces témoignages ont concerné l'intervention des pompiers dans la prise en charge des victimes de l'explosion sur le site industriel. L'obtention de ces témoignages nous a été particulièrement difficile (dispersion des anciens salariés de l'usine, difficultés pour les enquêtés de se remémorer des faits douloureux...). Nous avons été soutenus par un ancien responsable syndical de l'usine, sans lequel ces entretiens auraient sans doute été impossibles.

Pour compléter notre enquête sur la prise en charge des victimes de cette catastrophe industrielle, une seconde série d'entretiens a été réalisée avec les entreprises sinistrées voisines de « AZF » (une dizaine en tout, cinq par entreprise). Cette usine était située sur une

zone d'activité ou plusieurs entreprises de grande dimension exerçaient. Plusieurs de ces entreprises ont été détruites par l'explosion. Certaines d'entre elles se sont délocalisées, et d'autres ont choisi de se reconstruire au même endroit. Parmi ces dernières, deux établissements ont apporté leurs témoignages : « M », un fournisseur de tapisserie qui compte une cinquantaine de salariés ; et « B », un fournisseur d'équipements sanitaires qui compte environ 60 salariés. Ces deux entreprises se trouvent dans un rayon de 300 mètres autour de l'ancien site « AZF », et ont été détruites en quasi-totalité par l'explosion. Cette seconde série de témoignages est fondée sur des entretiens semi-directifs d'environ 60 minutes, qui se sont déroulés au sein des entreprises concernées. Entre autres, la grille d'entretien comportait des questions ouvertes concernant le déroulement de la prise en charge des victimes suite à la catastrophe (l'action des sapeurs-pompiers suite à la catastrophe, les secours en général, les délais d'assistance, ou encore l'étendue des dégâts).

Les résultats qui suivent sont issus de l'analyse de discours enregistrés et intégralement retranscrits. Elle se fonde sur l'identification et le recoupement de thématiques fortes qui apparaissent dans ces discours. Par souci d'objectivité, nous avons privilégié les propos qui se fondent sur des situations vécues, et non sur des opinions ou des jugements de valeur. En même temps, nous avons tenté de retenir et d'articuler les thématiques de manière à suivre au mieux la logique des enquêtés, mais sans perdre de vue le déroulement concret des faits énoncés.

2. L'introuvable situation d'explosion

Nous proposons de présenter nos résultats en abordant d'emblée le thème des exercices de prévision (PPI, POI), organisés par les pompiers et le personnel de l'usine « AZF ». Nous pensons en effet qu'il est nécessaire de parler en premier lieu de ces exercices dans le cas de cette catastrophe. Il s'agit d'un accident industriel de nature chimique qui a touché toute une agglomération. La première réaction de la population a été d'en chercher la cause. Mais cette question ne fait pas partie de nos recherches. Nous sommes plutôt intéressés par une autre question première : qu'avait-on prévu pour faire face à cet accident ? Pour cet accident en particulier, aucun dispositif d'urgence ne pouvait être prévu en particulier, car les prévisions d'accidents de l'usine concernée n'ont jamais traité d'explosion, et encore moins d'une telle ampleur. Mais des simulations de procédures d'action en cas d'accident étaient en place au sein de l'usine et en collaboration avec les pompiers départementaux. Notre volonté dans cette

partie est d'évaluer, grâce aux témoignages des victimes (essentiellement les salariés de « AZF »), le comportement, les utilités et les inconvénients, qu'ont pu avoir ces exercices.

L'usine « AZF » était classée SEVESO, c'est-à-dire présentant des risques industriels, technologiques, ou naturels. De ce fait, la loi lui imposait de participer à la mise en place de plans d'urgence : des PPI (Plans Particuliers d'Intervention) et des POI (Plans d'Organisation Interne). Dans le cas de "AZF", seules les PPI engageaient les pompiers publics. Cela entre dans le cadre de leur fonction sous la rubrique de la prévision, à ne pas confondre avec la prévention.

Au quotidien et entre autres, les sapeurs-pompiers font de la prévention et de la prévision. La prévention consiste globalement à identifier les accidents potentiels, pour les prévenir et donc les éviter. Cette activité est essentiellement fondée sur de l'inspection. Les pompiers sont par exemple l'un des organismes dont l'aval est parfois indispensable pour l'ouverture d'un établissement accueillant du public, selon les types d'établissements. Ils en inspectent une multitude au quotidien (commerces, entreprises, bibliothèques...) pour corriger ou valider la mise aux normes de sécurité. Cela revient en quelque sorte à vérifier la dangerosité d'un lieu. Mais la prévention est seulement applicable aux établissements qui ouvrent leurs portes pour la première fois ou après travaux.

D'un autre côté, la prévision consiste à vérifier et organiser les moyens de secours en cas d'accidents. Quotidiennement, les pompiers font donc aussi de la prévision en vérifiant et en actualisant par exemple leurs cartes de guidage, la fiabilité des points d'eau, les bornes à incendie.

Dans le cas de « AZF », des plans de prévision étaient mensuellement et annuellement actualisés. Cette entreprise comptait une douzaine de pompiers "internes et privés" qui étaient directement salariés par l'usine. Mais même s'ils étaient identifiés comme pompiers "privés", ces agents bénéficient d'une formation commune aux pompiers "publics". Par conséquent, ils se livraient à des exercices de prévision circonscrits au site de l'entreprise. Le dernier mercredi de chaque mois, sauf au mois d'août, les pompiers internes et le personnel de l'usine organisaient un exercice POI (Plans d'Organisation Interne), un exercice d'alerte dans lequel ils simulaient un accident et des comportements. Ces exercices de prévision servaient alors à organiser, vérifier, et actualiser les moyens de secours au sein de l'usine. Certains salariés de « AZF » considéraient ces exercices comme inutiles car trop répétitifs, "procéduriers", ou pas assez participatifs pour eux. Mais la majorité des enquêtés les ont jugés utiles, ils ont par

exemple insisté sur l'acquisition de réflexes grâce à ces exercices de simulation, et leur mobilisation effective suite à l'explosion.

« Tous les mois, c'est un peu beaucoup, cela désorganise le travail pendant une heure ou deux, et puis on banalise un peu les choses. Et puis finalement, je me suis aperçu quand même après que cela permettait d'acquérir des réflexes. Et puis... on s'adosse aux procédures, on se dit que l'on fait au moins ça, on applique les procédures de base. Cela évite de faire des conneries, et en plus, on est utile. Après l'explosion, je me souviens par exemple que je me suis dit que je devais appliquer les consignes en me rendant au point de rassemblement le plus proche, et je savais très bien où ils étaient situés dans l'usine. », (un salarié, responsable sécurité, de « AZF » .4g).

Puis, une fois par an, au mois de novembre, les salariés de « AZF », y compris les pompiers internes, participaient à un exercice de simulation, un PPI (Plans Particuliers d'Intervention), avec les pompiers de l'extérieur. Toutes les casernes de Toulouse et des alentours ont été concernées par ces PPI. L'exercice annuel concernait l'ensemble de l'entreprise et se faisait sur son site. Les pompiers utilisaient à cette occasion des produits tels que les mousses de lutte contre les incendies. C'était une simulation grandeur nature. L'exercice portait sur l'organisation générale des secours, mais aussi sur des techniques précises, comme par exemple la façon de combattre l'incendie d'une cuve de méthanol. C'était un exercice complet, et un compte-rendu très détaillé de l'exercice était rédigé, photos à l'appui. Concernant les salariés de l'usine, hors mis le personnel de secours, leur rôle était de cultiver leur culture de sécurité. La majorité des témoignages que nous avons recueillis indiquent que ces exercices annuels étaient perçus comme utiles et suffisants au regard des salariés de « AZF ». En complément du compte rendu rédigé à l'issue de cette simulation, un débriefing avait lieu avec des officiers départementaux des sapeurs-pompiers de la Haute-Garonne.

« Je pense qu'en venant une fois par an, au mois de novembre, les pompiers étaient là aussi pour acquérir certains réflexes. Et après l'explosion, les pompiers en interne ont pu servir de guides aux intervenants extérieurs. C'était quelque chose de sérieux. C'était très bien fait. », (un salarié, responsable sécurité, de « AZF » .4g).

« Nos relations avec les pompiers extérieurs étaient très bonnes, une fois par an, ça se passait très bien. À mon avis, une fois par an, c'était suffisant. Et puis de toute façon c'était impossible de faire quelque chose de parfait. Parce que même ces exercices étaient bien, le jour il y a un pépin, cela ne se passe jamais comme c'était prévu. », (un salarié-pompier de « AZF » .2g).

Les PPI sont établis sous la responsabilité du Préfet, et ils doivent être testés et réexaminés tous les 3 ans. Ces exercices d'urgence, pourtant jugés utiles et suffisants, n'ont pourtant pas suffi à éviter certaines difficultés dans la prise en charge des victimes de la catastrophe. Le personnel de l'usine explique cela par le fait qu'ils n'ont jamais porté sur une quelconque explosion, et plutôt sur des fuites de produits dangereux.

« Sinon, chaque année, on faisait une grande manœuvre avec l'ensemble du personnel et des pompiers du département. Et puis chaque mois, on faisait nous-mêmes des exercices avec le personnel du site, ce que l'on appelle des POI, et tout se passait bien. C'étaient des exercices efficaces, chacun était rodé. Ce qui était de bien, c'est qu'on bossait avec des mecs du service, que l'on connaît par cœur, les mecs ils savaient ce qu'ils avaient à faire. C'est vachement bien rodé, tout était calculé à l'avance, il y avait des scénarios, donc ça allait. Mais c'est vrai qu'on n'avait jamais eu de scénario qui prévoyait une explosion, en tout cas pas de cette grandeur, ou même où tout un service était détruit. », (un salarié-pompier de « AZF » .2x).

Ce sont ces témoignages qui nous poussent à insister sur la question des exercices de prévision d'accident. Ces simulations sont globalement jugées utiles et suffisantes par les salariés de « AZF », bien qu'elles n'aient jamais porté sur une telle explosion. Il est en effet intéressant de constater que les PPI/POI ont permis aux victimes qui les avaient suivis d'acquérir des réflexes de sécurité, comme le regroupement du personnel au niveau de plusieurs points de rassemblements précis, ou encore le dégagement des voies d'accès pour l'arrivée des secours extérieurs. Ces réflexes peuvent paraître insignifiants face à l'ampleur de la catastrophe, mais il faut souligner qu'ils ont été assimilés et appliqués par les victimes, alors que les conditions de survie étaient extrêmes le jour J. On peut dire en ce sens que les POI/PPI, bien qu'ils n'étaient pas adaptés à ce genre de crise en particulier, sont des exercices utiles, voire nécessaires, pour donner un minimum de repères d'action aux personnes qui se retrouvent dans un contexte de crise majeure. Les victimes n'ont pas toutes été désemparées, perdues, sans idées de réaction. Elles ont appliqué le minimum de connaissance qu'elles avaient acquise, tout en trouvant de nouvelles solutions, adaptées à la situation, en cours d'action.

3. Les victimes sont les premiers secouristes

3.1. Les pompiers internes de « AZF » : l'efficacité dans la crise

Les douze pompiers internes de « AZF » travaillaient par équipes de trois se relayant en continu sur le site de l'usine. Ils étaient localisés dans un poste de sécurité (appelé "poste incendie"), et équipés d'un ensemble de matériel de secours relativement complet, et de plusieurs véhicules de secours et de lutte contre les incendies. Par malchance, le hangar qui explose le 21 septembre 2001 se trouve juste en face de leurs locaux. Le premier constat que nous faisons est donc : (a) les services de secours internes de l'usine « AZF » sont "décimés". Les témoignages que nous avons recueillis attirent alors notre attention sur la situation de ces pompiers internes avant la catastrophe. Les entretiens nous poussent à nous interroger sur (b) la manière dont fonctionnaient ces services de secours avant l'accident. Les témoignages rapportent notamment que leurs effectifs et la mutualisation des secours avec les usines voisines étaient à la base de nombreux conflits syndicaux. De plus, selon certains pompiers de l'usine, leur organisation quotidienne était plutôt "précaire", en sous-effectifs, et leurs missions étaient trop diverses et cumulées. Or (c) le jour de l'explosion, les pompiers de l'usine qui sont encore opérationnels font preuve d'une réaction rapide et efficace. Là encore, leur formation en secourisme est cruciale, elle leur a permis de mobiliser un ensemble de connaissances, réflexes, savoir-faire, afin de gérer la crise à la mesure de leurs moyens, et d'adapter leurs techniques à la nouveauté des situations rencontrées suite à l'explosion. Malgré le préjudice en terme de ressources humaines et matérielles que les pompiers de l'usine « AZF » ont subi le jour de la catastrophe, et malgré une situation "pré-catastrophe" difficile pour ces agents au sein de cette entreprise, on constate qu'ils ont fait preuve d'un engagement certain, et efficace, dans la gestion de cette crise.

3.1.1. L'explosion : une destruction quasi totale des secours internes de « AZF »

Dans l'explosion du hangar 221, tous les équipements et locaux des pompiers internes de l'usine ont été détruits, plusieurs d'entre eux sont décédés et leur responsable a été enseveli pendant huit heures sous les décombres.

« Malheureusement, les pompiers de l'usine ont été décimés lors de l'explosion. Personnellement je suis resté sous les décombres pendant huit heures, personne de mon équipe n'a pu intervenir. », (un salarié-pompier « AZF » .5a).

Plusieurs salariés de l'usine se sont rendus au poste de sécurité, notamment pour récupérer du matériel de secourisme. Mais le poste de sécurité n'existait plus. Ils ont pu récupérer quelques outils, mais le matériel de secourisme a été détruit en quasi-totalité. Et les pompiers de l'usine qui étaient de garde ont été sévèrement touchés.

« Quand je suis arrivé au poste incendie, il était totalement détruit, il n'y avait plus rien à récupérer, alors j'ai commencé à chercher du matériel dans les fourgons et les véhicules. L'ambulance était détériorée, les motopompes c'était pareil, aucun matériel n'était valable. La seule chose que j'ai pu récupérer c'était un matelas coquille, un transporteur en toile, et un appareil respiratoire. », (un salarié-pompier « AZF » .2b).

« Je me suis rendu au service incendie et sécurité. Je ne l'ai pas reconnu. Je ne savais plus où j'étais, tout était nivelé. Je l'avais quitté une minute avant l'explosion, donc je savais à peu près où étaient les gens. J'y suis allé. J'ai vu un de mes collègues qui était mort, sous une dalle de béton. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4e).

En fait, la destruction du poste de secours, du matériel de secourisme, et de l'équipe de pompiers de garde a été déterminante dans le déroulement des opérations de secours suite à l'explosion. L'usine ne disposait plus du tout de moyens internes de secours d'urgence. Les victimes ne pouvant plus compter sur les secours en interne, elles ne pouvaient alors qu'attendre l'arrivée des pompiers externes et des ambulances. Or c'est la localisation du poste de secours à proximité de l'épi centre de l'explosion qui lui a été fatale. Mais cette localisation n'était pas anodine, elle avait été réfléchie. On avait choisi d'implanter ce poste de sécurité loin de tous risques, en tout cas de tous les risques prévus. Les risques envisagés portaient essentiellement sur des fuites de matières dangereuses, ou d'explosions circonscrites. Ces risques n'ont jamais porté sur une explosion telle, mais pouvait-on la prévoir ? De surcroît, les services de sécurité internes étaient le point de relais stratégique des communications avec les secours externes. Les pompiers internes ne pouvaient donc ni intervenir, ni permettre de contacter les secours extérieurs.

« Le problème du 21 septembre, c'est que le poste de liaison avait été établi volontairement au nord de l'usine, loin de tout risque d'explosion, et il s'est trouvé au cœur même de la catastrophe. Ce poste a été balayé, et il n'y avait plus de liaison avec l'externe. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4h)

3.1.2. "Flash-back" avant l'explosion : un état d'esprit précaire chez les secouristes internes

En cas d'accident, les pompiers internes de « AZF » avaient été formés à appliquer des procédures strictes et précises. Ces procédures consistaient essentiellement à préparer l'arrivée de l'assistance qui venait de l'extérieur et à se mettre en position d'attente. Ils devaient se charger des urgences les plus pressantes (premiers soins), dégager les voies d'accès, et préparer les évacuations. Or la situation d'attente ne devait pas excéder une période relativement brève. Un temps de latence avait été officiellement évalué : les premiers secours extérieurs devaient arriver dans les sept minutes suivant le déclenchement de l'alerte. Cela avait été simulé, et faisait partie de la procédure officielle d'urgence. C'est en tenant compte de cette donnée précise que la procédure d'urgence avait été organisée.

Or ce délai de latence avant l'arrivée des pompiers extérieurs faisait débat, quand il s'agissait notamment d'alléger les équipes de pompiers en interne. L'argument de la direction était que, faute de temps, les secours internes ne pouvaient effectuer aucune action importante avant l'arrivée des secours de l'extérieur. La direction proposait donc de réduire au strict minimum les effectifs de pompiers internes, pensant que les délais officiels d'arrivée des pompiers extérieurs seraient respectés. Plusieurs conflits syndicaux ont éclaté autour de cette question, sur le lien entre l'assistance extérieure et les effectifs de pompiers en interne.

« En sept minutes, on devait avoir les renforts des pompiers extérieurs. On faisait même l'impasse de l'aide que pouvaient apporter les pompiers de l'usine voisine (SNPE). D'ailleurs, nous étions en conflit avec la direction car ils parlaient de faire un poste de sécurité unique pour le pôle chimique, avec évidemment des réductions d'effectifs. Nous y étions opposés, pour garder les emplois, est puis parce que l'on pensait que plus on était près des pompiers, plus on était protégé. Le réflexe a été de dire que l'on voulait garder les secours le plus près de nous. Cela donne un sentiment de sécurité, en plus on les connaît, ils peuvent facilement nous aider... Le drame, c'est que le poste incendie a été balayé. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4i).

L'ensemble du pôle chimique du sud toulousain comportait trois entreprises : Air Liquide (production de gaz comprimé et liquéfié), AZF (production d'engrais chimiques), et la SNPE (société nationale des poudres et explosifs). Une mutualisation des secours était prévue et formalisée entre ces trois pôles d'activité. En cas d'accident dans l'un de ces établissements, les secouristes (pompiers et infirmiers internes) des entreprises voisines devaient lui porter secours. Mais le jour de la catastrophe « AZF », le problème a été que le sinistre touchait

toutes les unités chimiques du pôle. Dans l'usine de la SNPE, une personne est décédée et plusieurs ont été blessées. Et globalement, une certaine panique s'est emparée de tous les personnels, car ils avaient des difficultés à localiser l'origine de l'explosion. Finalement, la mutualisation des secours entre les trois entreprises du pôle chimique n'a pas pu se faire, car la catastrophe a dépassé toutes les prévisions établies.

Au sein de l'usine « AZF », la mission des pompiers de l'entreprise était globalement de porter secours en cas d'accident, de contrôler certaines installations (extincteurs...), et d'effectuer des missions de surveillance du site. Certains d'entre eux nous ont expliqué que la tâche était plutôt difficile car les effectifs étaient trop limités : des équipes de trois pompiers par quart, dont un pompier électricien. Le pompier électricien était un électricien qui était "placé" comme pompier, de manière à avoir une astreinte d'électricien la nuit et le week-end. Cette double fonction permettait à la direction de faire des économies de personnel. Mais selon les pompiers de l'usine, la sécurité était plutôt précaire.

« Donc tu te retrouvais vite à deux sur les engins, tu peux pas faire grand-chose. La nuit, je faisais quelques rondes, mais l'usine était une vraie passoire, n'importe qui pouvait rentrer comme il voulait, on ne pouvait pas faire grand-chose. En plus, il y avait l'hôpital Marchand (asile psychiatrique) juste à côté, les mecs rentraient... Une nuit, on a eu des mecs qui avaient kidnappé un chauffeur de la SEITA, qui transportait des cigarettes. Ils avaient défoncé un portail et ils étaient passés par l'usine. Nous, on n'en savait rien, et en faisant ma ronde normalement, je me retrouve nez à nez avec une voiture de flics. J'ai été très étonné de les voir là. », (un salarié-pompier « AZF » .3a).

3.1.3. Mais face aux dégâts : une action rapide et efficace des secours de l'usine

Malgré les difficultés rencontrées par les pompiers de l'usine pour accomplir leurs missions au quotidien, ils ont fait preuve d'une certaine efficacité le jour de la catastrophe. Communément, on reconnaît aux sapeurs-pompiers un sens de l'autonomie et de l'initiative, et le jour de la catastrophe, les pompiers de l'usine ont été fidèles à cette réputation. L'organisation "en équipe" de ces pompiers a fait qu'ils étaient en minorité présents sur le site au moment de l'explosion. Plusieurs de ceux qui étaient de repos se sont alors rendus sur le site de l'usine quand ils ont pris connaissance de la catastrophe. Notre attention a été retenue par le fait que ces agents qui étaient de repos, chez eux ou ailleurs, sont arrivés à l'usine avant les pompiers de la ville. Sans doute, l'organisation générale des sapeurs-pompiers de la ville de Toulouse avait-elle été déstabilisée par les innombrables appels téléphoniques affluant de toute l'agglomération.

« Quand je suis arrivé, j'ai vu une personne ensevelie jusqu'à la taille. Je n'ai pas regardé l'heure qu'il était parce que je n'avais pas de montre sur moi. Mais j'ai dû arriver sur le site grosso modo aux environs de 10h30, ensuite il y a eu le dégagement des deux premières victimes, ensuite le temps de me rendre sur le poste incendie à pied, je pense donc qu'après tout cela, il devait être onze heures trente, au moment où je suis arrivé au cratère. », (un salarié-pompier « AZF » .2b).

Non seulement ces pompiers salariés de l'usine « AZF » ont fait preuve d'une grande rapidité pour se rendre sur le pôle chimique (environ une quinzaine de minutes après l'explosion, alors que les pompiers de la ville semblent être arrivés environ trois quarts d'heures après), mais leur sens de l'initiative a été crucial pour le sauvetage de plusieurs victimes.

« Au niveau des pompiers, très rapidement, nous avons eu deux ou trois personnes qui étaient de repos à ce moment-là, qui sont venues nous rejoindre, pour brancarder, aider les secours qui arrivaient. On voyait les pompiers qui arrivaient progressivement, mais lentement quand même. J'ai l'impression que c'était une heure après l'explosion. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4f).

Mais le problème a été que ces agents de repos, qui sont arrivés en renfort, n'étaient pas en tenue de pompiers et n'étaient pas équipés en matériel de secourisme, puisque leurs équipements se trouvaient dans le poste incendie, au sein de l'usine (à 30 mètres de l'explosion), et qui était détruit. Malgré ce handicap important, ces agents ont pu réaliser certaines actions efficaces. Notamment, ils se sont rendus rapidement sur les lieux de la catastrophe, ils se sont équipés au possible, ils ont fait des reconnaissances, ils ont dégagé des victimes ensevelies, apportés des premiers soins, ou encore guidés les pompiers de la ville à leur arrivée.

« ...c'est là que j'ai rencontré le premier pompier de l'usine, qui n'était pas de quart à ce moment-là. Il est arrivé avec son 4X4. Je pense que tout ça c'était vers onze heures, à peu près trois quarts d'heure après l'explosion. Quand l'explosion a eu lieu, mon collègue était de repos. Il a sauté dans ses bottes et il est venu. Tout de suite, il s'est équipé, avec son casque et tout le reste, il est allé aussi récupérer du matériel au poste incendie. Il n'y avait pas grand-chose. Il a vu que le camion de pompiers était complètement foutu. Ensuite, il s'est mis à la disposition des secours qui commençaient à arriver à ce moment-là. Il les a guidés. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4f).

« Ensuite, nous sommes allés sortir une deuxième personne du bâtiment des ordinateurs. Tout ça, avec du matériel improvisé, par exemple, ce sont des portes qui nous ont servi de brancards, on faisait avec les moyens du bord. », (un salarié-pompier « AZF » .2a).

3.2. Les salariés de « AZF » et des entreprises voisines

Outre les pompiers de l'usine, les premiers secouristes intervenants ont été les victimes elles-mêmes. Les salariés de l'usine qui n'avaient pas été blessés ou choqués par l'explosion, ou qui l'ont été superficiellement, ont pour la plupart tenté de secourir leurs collègues en détresse. Plusieurs de ces employés ont été formés au secourisme, ils ont pu procurer des premiers soins (plaies multiples, etc.) ou encore dégager des victimes. Dans les témoignages retenus, il se dégage un sentiment de solidarité générale au sein des salariés de « AZF » suite à la catastrophe. Les victimes ont rapidement constaté que les services de secours internes à l'usine étaient neutralisés et que l'infirmerie avait également été totalement détruite. Les employés de l'usine qui le pouvaient ont alors fait preuve d'initiative pour porter secours à leurs collègues, jusqu'à l'arrivée des pompiers de la ville qui, dans un tel contexte de crise, leur a semblé particulièrement tardive. Dans la foulée, les salariés de « AZF », "victimes et sinistrés", ont aussi eu l'automatisme de préparer l'arrivée des secours extérieurs en dégagement certaines voies d'accès au site. Ces agents de l'industrie chimique sont même allés jusqu'à agir de façon dangereuse et illégale pour porter secours à leurs collègues. Mais finalement, bien qu'efficace, leur action a rapidement été limitée face à l'ampleur du sinistre, et l'appel au secours adressé aux pompiers de la ville s'est avéré indispensable.

3.2.1. Un mouvement de "solidarité générale"

En ce qui concerne l'organisation des premiers secours, les salariés de l'usine ont fait preuve d'un réel esprit d'initiative et de solidarité. Cette solidarité s'est même étendue aux riverains qui passaient aux abords de l'usine. Les victimes se sont organisées en interne pour se prendre elles-mêmes en charge, et elles ont collaboré avec les automobilistes qui passaient à proximité de l'usine pour évacuer les premières victimes. Et plusieurs personnes n'ont pas hésité à charger dans leur véhicule des victimes ensanglantées.

« Ce sont des mouvements comme ça qui nous montrent que dans les moments difficiles, il y a une certaine solidarité. Il y avait beaucoup d'employés « AZF » qui ont montré leur savoir-faire pour des situations difficiles, et qui ont su maîtriser parfaitement leurs émotions, et qui ont su employer les bons termes au bon moment. », (un salarié « AZF » .6b).

Nous constatons donc que ces "victimes de première ligne" ont non seulement su organiser ensemble des secours de fortune, collaborer avec des riverains, mais ils ont également cherché à appliquer les procédures de sécurité prévues en cas d'accident. En fait, ces victimes ont agi de manière organisée et réfléchie, malgré le contexte de crise et d'urgence extrême dans lequel ils se trouvaient, et la destruction de tous les moyens de secours internes de l'usine. Finalement, le mouvement de solidarité l'a emporté sur la panique générale.

« En me rendant au point de rassemblement le plus proche, je suis passé devant l'infirmerie. Elle a été dévastée. Donc à ce moment-là, j'ai eu la pensée qu'on n'allait pas avoir de secours en interne et que l'on devait s'organiser entre nous pour sauver ce qui restait, en attendant les secours de l'extérieur. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4a).

3.2.2. Des initiatives et de l'autonomie de la part des victimes

Les salariés de « AZF », malgré le choc qu'ils venaient de subir, ont su prendre des initiatives, souvent efficaces, face aux conséquences de l'explosion de leur usine. Jusqu'à la mi-journée, et même avec l'arrivée des premiers pompiers et ambulances, le ton de l'organisation des secours est plutôt à la "débrouille". Le personnel du site industriel et les secouristes se sont unis, essentiellement pour retrouver et sauver les victimes ensevelies. Certains membres de l'usine sont restés sur les lieux et ont prêté leur savoir-faire et leur connaissance de l'usine jusqu'à la tombée de la nuit.

« J'ai vu des collègues ouvriers, des gens de la fabrication, qui participaient aux recherches, aux évacuations, en tout cas dans les premiers moments, plusieurs personnes ont dégagé leurs propres collègues de service. Plusieurs victimes ont été dégagées par le personnel de l'usine, et non pas par les pompiers. Moi, je suis resté sur le site jusqu'à 23 heures le soir. », (un salarié-pompier « AZF » .2b).

3.2.3. Les actions des victimes : dangereuses, mais efficaces

Les employés de « AZF » nous ont apporté des témoignages remarquables quant à leur engagement dans l'organisation des secours. Nous avons particulièrement retenu le témoignage d'un membre de l'usine responsable de la sécurité. Alors qu'il était lui-même sous le choc de l'explosion, il a utilisé un véhicule détérioré laissé à l'abandon pour traverser l'usine sinistrée de part en part, pour dégager les voies d'accès. Cette initiative frôle non

seulement l'illégalité, mais elle était surtout dangereuse, car nous apprendrons ensuite que le véhicule en question avait les roues crevées. Cette scène montre que les victimes se sont activement et personnellement mises en danger pour aider leurs collègues sinistrées, et pour éviter ce que l'on appelle le "sur-accident". Outre "l'esprit de solidarité" manifeste, ce témoignage confirme au passage l'efficacité des exercices de simulations d'accident et des procédures d'urgence qui avaient été mises en place. On retrouve en effet dans les actions des victimes certains des réflexes qui avaient été enseignés, et on peut en constater les bienfaits.

« On essayait d'arrêter quelques voitures dans la rue pour transporter les blessés, mais les mecs étaient complètement affolés. C'était l'affolement général. A ce moment-là, voyant que je ne servais à rien là où j'étais. Je suis revenu dans l'usine, et j'ai récupéré une voiture que les gens avaient laissée. Il y avait les clés qui étaient sur le tableau de bord. J'ai pris cette voiture. Je suis donc parti vers l'extrême sud de l'usine pour ouvrir une porte qui se trouvait dans la clôture de liaison avec l'ancienne zone qui appartenait à la poudrerie. Ça, c'était un quart d'heure après l'explosion. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4b).

3.2.4. Les victimes préparent l'arrivée des secours

Plusieurs membres du personnel de l'usine ont constamment cherché à appliquer les consignes de sécurité. Globalement, dans le cas de cette catastrophe, les consignes consistaient pour l'essentiel à rejoindre les points de rassemblement et à dégager les voies d'accès pour les services de secours qui arrivent de l'extérieur. Aussi, l'un de ces employés sinistrés s'est rendu non sans difficulté jusqu'aux abords d'une entreprise voisine, une industrie chimique également. Son objectif était sans équivoque : ouvrir les différentes "portes" du site, dans l'espoir que ces accès soient utiles aux pompiers.

« Donc, on a ouvert la porte sud, et je suis passé avec une voiture qui avait les pneus crevés, je suis parti avec cette voiture pour traverser toute la zone de la poudrerie, une forêt vierge. Je suis pratiquement arrivé dans la cour de l'usine Tolochimie. Les gens étaient complètement affolés, ils ne savaient pas du tout ce qui c'était passé. Je leur ai dit que l'on avait eu apparemment un gros pépin sur l'usine, et que j'étais donc venu ouvrir pour les pompiers, si jamais ils arrivent, il fallait les laisser passer. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4c).

3.2.5. Quand l'action des victimes atteint ses limites : on appelle les secours extérieurs

Les employés de « AZF » qui n'étaient "pas trop touchés" par l'explosion ont donc fait preuve d'une certaine volonté d'organisation et d'action pour aider les victimes plus atteintes. Ils ont réussi à dégager plusieurs personnes des débris de l'usine détruite. Mais le rayon d'action de ces employés, pompiers internes et autres salariés, se trouva rapidement limité, par manque de moyens matériels et humains face à l'ampleur de la catastrophe. Plusieurs victimes étaient en partie ensevelies sous les décombres de l'usine, juste assez pour les voir ou les entendre, mais trop pour pouvoir aisément les dégager. Pour les employés "épargnés", toute la difficulté a été de reconnaître qu'ils n'avaient pas les moyens nécessaires pour aider leurs collègues emprisonnés par les dégâts, et qu'ils devaient faire appel aux secours extérieurs. Ils mettent souvent l'accent sur ce "sentiment d'impuissance", auquel ils ont dû se faire après plusieurs tentatives d'intervention.

« En courant, nous sommes allés une première fois sur le lieu de l'explosion. Des gars essayaient de dégager un gars blessé de toute évidence, il gueulait, j'ai entendu « sortez-moi de là », et il est mort dans l'heure qui suivait. J'ai encore le souvenir qu'il y avait une grosse dalle de béton. Je leur ai dit que l'on ne peut rien faire. Il fallait attendre les secours. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4d).

Dans les entreprises voisines où nous avons pu recueillir des témoignages, il en était de même. Citons notamment l'entreprise « B », une grande surface dédiée aux équipements sanitaires pour professionnels et particuliers. Pour rappel, cette entreprise compte une soixantaine de salariés et a été très gravement touchée par l'explosion. Elle était située à environ une centaine de mètres de l'usine « AZF ». Suite à la catastrophe, les employés de « B » ont eu le réflexe de se regrouper sur le parking pour recenser le personnel. Après comptage, certains employés, blessés, se sont rendus vers les hôpitaux par leurs propres moyens. Mais plusieurs d'entre eux, "indemnes", ont essayé de secourir leurs collègues plus atteints. L'entreprise est divisée en trois "zones", "les bureaux", où les baies vitrées ont fait plusieurs blessés en se brisant, "le dépôt" où le risque principal était la chute d'objets volumineux stockés en hauteur, et "le magasin", qui est la zone d'achat où se trouvent les petites fournitures et les caisses enregistreuses. Chez « B », le plus important problème s'est situé au niveau du magasin. Cette zone était en effet plafonnée sur toute sa surface par une dalle de béton épais et d'un seul tenant, soutenue par plusieurs poutres "IPL". Or, avec

l'explosion de l'usine voisine, cette lourde dalle de béton s'est effondrée, sur le magasin, des employés, et des clients. Plusieurs personnes se sont retrouvées coincées dessous, et un client est mort sur le coup. Les employés "indemnes" ont alors tenté de les dégager. Ils ont eu la présence d'esprit d'utiliser un véhicule servant à la manipulation des palettes (communément appelé "Fenwick" ou "Manitou"), pour éventuellement soulever au moins en partie la dalle de béton effondrée. Mais les efforts sont vains. Le risque d'aggraver la situation est trop grand. Ils comprennent rapidement que le fait de soulever à un endroit peut provoquer un éboulement par ailleurs.

« Sur le parking, on a commencé par se regrouper pour savoir combien on était environ, et puis pour voir qui était blessé, et tout de suite, ceux qui étaient blessés sont partis du parking à pied vers les hôpitaux. Moi, comme je n'étais pas blessé, je suis resté sur place en attendant les secours, pour savoir le nombre de personnes qu'il y avait, qui étaient restées dessous et qu'on n'avait pas pu voir. J'ai entendu un petit moment, on a vu qu'il y avait des gens... parce que nous avons eu toute la dalle du magasin qui s'était effondrée. La dalle en béton, avec une poutre, cela a écrasé les deux comptoirs, et on avait cinq personnes ensevelies dessous, dont un mort. Il y avait impossibilité de soulever ces dalles en béton, on s'est donc retrouvé à essayer de les soulever avec des "Manitous", mais on a rien pu faire. », (un salarié «B» .1a).

L'appel au secours se révèle indispensable. Après de multiples tentatives pour secourir leurs collègues emprisonnés sous les amas de débris provoqués par l'explosion, les employés des entreprises sinistrées, « AZF » et voisines, réalisent qu'ils ne peuvent rien faire de plus par eux-mêmes. L'intervention des secours extérieurs, professionnels, est alors incontournable. La situation est assez particulière, car les sinistrés ont affaire à un type d'urgence des plus extrêmes. Le problème est que le temps joue contre eux. Les ensevelies risquent de subir plusieurs conséquences dues à leur "emprisonnement" : succomber à leurs blessures, souffrir du manque d'oxygène, la déshydratation, ou encore développer des pathologies graves et douloureuses suite à l'immobilité prolongée. Chaque minute que les victimes passent sous les décombres risque d'aggraver leur situation. Les secours, pompiers, ambulances, doivent donc arriver au plus vite pour que les conséquences de la catastrophe, en termes de vies humaines, soient les plus minimales. Or les secours sont débordés et plutôt "désorganisés" dans les premières heures qui suivent l'explosion. Même si les victimes sont conscientes du fait que les secours ne pouvaient pas prévoir une telle catastrophe, elles gardent en mémoire les longues minutes durant lesquelles elles les ont attendus en constatant leur propre souffrance. L'extrait suivant relate comment un employé de « B », face au temps qui passe sans l'arrivée des secours, a décidé d'aller les chercher par lui-même. Son initiative fait alors gagner un temps précieux au bénéfice des victimes.

« Et on voyait les pompiers qui passaient, qui passaient sans arrêt devant chez nous, et personne qui s'arrêtait. Ils allaient tous sur « AZF ». Alors nous, comme on est situé entre la voie ferrée et la rocade, on s'est retrouvé isolé. Les pompiers étaient chez « Darty », chez « AZF », mais personne ne venait ici. Alors c'est moi-même, qui suis parti à pied pour aller chercher devant « AZF » un pompier pour lui dire de venir chez nous parce qu'on avait des personnes ensevelies sous les décombres, et qu'il fallait venir les chercher. Le pompier est venu tout seul, parce que les différents moyens étaient à droite à gauche. Quand il a vu l'ampleur, avec les gens bloqués sous la dalle, il a appelé du renfort. », (un salarié «B» .1b).

3.3. Conclusion : le point de vue et l'action des victimes sont des ressources dans la crise

Pour conclure cette partie sur l'action des salariés de la zone d'activité commerciale et industrielle de Toulouse Sud suite à l'explosion de « AZF », nous posons la question : que nous apporte "le regard de la victime" sur l'organisation des secours ?

Tout d'abord, on constate que les victimes se sont elles-mêmes mises en position de secouristes. Certes, cela paraît évident pour les pompiers internes de l'entreprise, qui sont formés pour gérer les accidents, même les plus graves. Mais concernant les salariés de « AZF » et des entreprises voisines, il est remarquable de constater à quel point ils se sont engagés dans l'organisation des secours. Même si nous parlons d'une sorte "d'entraide générale" qui a porté les individus dans un élan de solidarité irrésistible, les victimes semblent de surcroît avoir fait preuve de réels sens de l'initiative et de l'autonomie dans ce contexte d'organisation d'urgence. Elles ont même osé mener des actions dangereuses dans un souci d'efficacité et de rapidité des secours. Là aussi nous retrouvons évidemment les bienfaits des exercices de simulation d'accident qui avaient lieu au sein de l'entreprise, avec la mise en pratique de certains réflexes comme la préparation de l'arrivée des secours. Mais finalement, même si les actions des "salariés victimes" atteignent rapidement leurs limites dans l'organisation d'urgence, et que l'appel des secours extérieurs devient indispensable, il est important d'insister sur la qualité de leurs interventions, avant et après l'arrivée des pompiers départementaux, car elle a été particulièrement nécessaire.

4. L'action des pompiers "départementaux" d'après les victimes

4.1. Les victimes : entre approbation et critique de l'action des pompiers

Nous voici donc face à une usine chimique classée SEVESO, c'est-à-dire potentiellement dangereuse, et qui appliquait à la lettre ses devoirs imposés par la loi. Elle s'était dotée d'un système de simulation d'accident (POI/PPI) en collaboration avec les agents de la fonction publique territoriale concernée, et dont les opérateurs se disaient satisfaits. Or cette usine explose, d'une force imprévue, et détruit non seulement la quasi-totalité de sa structure, mais touche aussi gravement les entreprises et habitants riverains. Les victimes, ou sinistrés, organisent par eux-mêmes les premiers secours, mais leur action atteint rapidement ses limites. Le recours aux secours extérieurs, et surtout aux sapeurs-pompiers et ambulanciers, est alors indispensable. Les pompiers mettent un certain temps à arriver, mais ils interviennent. Que retiennent les victimes de ces interventions ? Et comment restituent-elles l'action de ces secouristes professionnels ?

Deux types de propos s'opposent dans les témoignages que nous avons recueillis. Tous les témoins ne soutiennent pas le même point de vue, et certains peuvent même changer de point de vue en cours d'entretien. Nous avons tout d'abord remarqué que les victimes peuvent avoir tendance à enjoliver l'intervention des secouristes. Leurs discours sont parfois "admiratifs", voire gratifiants, à l'égard des pompiers. Ce phénomène est peut-être lié à la joie de s'en être sorti, soi-même ou des collègues, sans trop de dégâts. L'extrait suivant montre par exemple comment certaines victimes considèrent que l'intervention des pompiers a été plutôt rapide, alors que les pompiers eux-mêmes ont estimé qu'ils avaient été débordés. Au fond, certaines victimes estiment que la gestion de la crise « AZF » a été satisfaisante, en passant plutôt "rapidement" sur les difficultés rencontrées. C'est comme si certaines victimes ne cherchaient à garder que les souvenirs satisfaisants de leur sauvetage. Dans un souci de concision, nous n'avons retenu que cet extrait parmi un grand nombre du même raisonnement.

« Les pompiers ont été efficaces, une fois que la première personne a vu ce qui c'était passé, ils sont vite intervenus. Ils ont mis les moyens qu'il fallait pour soulever la dalle, ils ont rapporté des grues, ça été rapide, mais quand même long pour ceux qui étaient ensevelis. Il fallait mobiliser une grue télescopique pour soulever la dalle, parce qu'avec leurs petits vérins, ils ont réussi à sortir des gens, mais il fallait des moyens plus importants pour le reste des victimes. C'est vrai qu'une fois installés, les secours ont été rapides, à cinq heures de l'après-midi, il n'y avait plus personne sous la dalle. Cela a pris à peu près l'après-midi. Mais ils ont été efficaces. », (un salarié «B» .1d).

Mais ce type de discours est totalement contré par certains témoignages de victimes qui ne tarissent pas en critiques adressées aux pompiers et aux secours de manière générale. C'est ici l'autre extrême : des propos qui insistent essentiellement sur les ratés des secouristes. Par exemple, certains témoins insistent sur un temps d'intervention des pompiers particulièrement long, alors qu'ils n'en gardent pas forcément de souvenirs précis. L'extrait suivant l'illustre et montre comment certaines victimes ont même développé une certaine "hantise du secouriste". Au fond, ce phénomène est peut-être lié à la réaction de rejet de l'aide apportée par les éléments extérieurs à l'usine. Peut-être peut-on rapprocher ce type de réaction à une notion de territorialité revendiquée par les employés de l'usine sinistrée.

« Et c'est à ce moment-là que j'ai commencé à voir arriver le premier pompier. Personnellement, je serais tenté de dire qu'il s'était passé plus d'une heure à ce moment-là. Ce qui m'a surpris, c'est qu'il est arrivé harnaché comme si nous étions à Tchernobyl. Je lui ai demandé s'il n'était pas un peu fada, avec son masque et tout le reste, alors que nous étions face à lui à l'air libre. Pour moi, c'étaient des amateurs. Je trouvais que cela ne faisait pas sérieux. Il avait son masque, sa combinaison, il ne pouvait pas respirer le pauvre, parce qu'il avait galopé, je le trouvais un peu jobard. Alors que nous, on s'épuisait à sortir les sinistrés des décombres, parce qu'il y en avait au moins quatre ou cinq sur l'endroit en nous étions. », (un salarié « AZF » .6a).

La notion de territorialité est récurrente dans les discours de victimes de type critique. Ces témoins affirment en quelque sorte qu'ils considéraient l'usine comme leur propriété. Ils vont parfois jusqu'à insinuer qu'ils étaient les seuls à savoir comment agir dans l'enceinte de l'usine, et surtout dans un contexte de crise.

« Après il y a trois ou quatre pompiers qui sont arrivés de plus, et ils nous ont évacués. Ils nous ont dit qu'ils s'occupaient des gens sous les décombres, et que l'on devait partir. [...] Puis dans la journée, il y avait beaucoup de pompiers, mais à mon avis, là où il fallait être, ils n'y étaient pas. Pour moi, ils n'ont pas eu une attitude de pros. À part foutre les gens dehors, c'est tout ce qu'ils ont su faire. », (un salarié « AZF » .6a2).

La gravité de certains de ces propos est suffisante pour en tenir compte, certaines victimes n'hésitent pas à faire preuve de violence verbale à l'égard de ceux qui sont censés avoir été leurs secouristes dans une situation particulièrement urgente. Certains extraits montrent d'ailleurs comment ce rejet exacerbé de "l'aide extérieure" prend parfois le dessus dans les argumentations avancées. Et certains raisonnements mettent clairement en évidence cette

incohérence. Par exemple, certains ne considèrent les pompiers comme des professionnels que s'ils sauvent "suffisamment de vies".

« En tout cas, plusieurs vies auraient pu être sauvées si les pompiers étaient arrivés plus tôt. Je ne sais pas exactement combien, mais si les pompiers étaient arrivés dans les dix minutes...vu toutes les interventions que nous avons faites par nous-mêmes, alors que nous ne sommes pas formés. Moi je n'avais qu'une trouille, c'est que ça s'effondre. Alors que de vrais professionnels, je suis certain qu'ils auraient sauvé davantage de vies, au moins une. », (un salarié « AZF » .6a3).

Face à ces deux types de discours davantage teintés de jugement de valeur que d'objectivité, nous avons tenté d'analyser les faits de l'intervention des pompiers suite à cette catastrophe. L'analyse des témoignages s'est alors concentrée sur les pratiques des pompiers sur le terrain, mais à travers les anecdotes que nous ont rapportées les victimes. Car même si nous parlons de certaines des "réussites" ou des "ratés" des pompiers, il faut garder à l'esprit qu'il s'agit du point de vue des victimes interrogées. Il s'agit en fait "d'objectiver" les propos des victimes concernant le travail des pompiers. Nous avons classé nos résultats en deux catégories, toujours d'après les victimes interrogées : "les réussites" des pompiers dans leur intervention, et "leurs ratés". Nous faisons allusion dans une troisième partie à la collaboration des pompiers avec d'autres services publics lors de leur intervention sur la catastrophe : la police et l'Armée. Il semble en effet que les victimes n'aient pas systématiquement saisi l'intérêt de l'intervention de ces deux autres corps du service public.

4.2. Selon les victimes : les fondements de l'approbation de l'action des pompiers

4.2.1. Les initiatives des pompiers dans les premières heures

Dans l'ensemble, les pompiers ont mobilisé leur savoir-faire en matière de prise d'initiative pour "compenser" certaines difficultés, qui la plupart étaient dues à la non-prévision d'une telle catastrophe. Mais ces initiatives ont essentiellement concerné le manque de matériel. Les pompiers ont par exemple tenté d'utiliser des chariots élévateurs pour dégager des victimes chez « B », ou encore ils ont utilisé des portes de placards pour faire des brancards. Cette anecdote n'est pas sans faire penser au lien entre les origines militaires des sapeurs-pompiers et leur sens de l'initiative.

« Pour sortir une personne qui était blessée dans les bureaux, nous avons utilisé une porte de placard en fer parce qu'on n'avait pas de brancards. Les pompiers n'avaient pas de brancards parce qu'ils étaient déjà tous utilisés. Alors c'est avec une porte que nous avons soulevé une personne jusque dans les camions de pompiers. C'est leur idée, comme on ne pouvait pas porter la personne à travers les décombres, il fallait quelque chose pour la transporter, c'était une bonne idée. », (un salarié «B» .1i).

4.2.2. L'organisation des pompiers à moyen terme

Mais selon certaines victimes, les initiatives ont tenu moins de place dans l'organisation générale des secours. Les pompiers semblent avoir su mobiliser leurs connaissances en matière d'organisation de plan de secours en situation d'intervention de grande taille. Il faut rappeler que si les sites industriels « classés à risques » se doivent de mettre en place des exercices de simulation en interne et en collaboration avec les secours locaux, les sapeurs-pompiers de la fonction publique territoriale sont de leur côté formés à tout type d'interventions de grande envergure, type « ORSEC ».

Même si les pompiers d'un département doivent mettre en place des formations qualitatives et quantitatives en rapport avec le ou les type(s) de risques potentiels de leur localisation. Certains départements sont par exemple dotés de marins-pompiers, d'autres sont spécialisés dans les feux de forêt, ou encore dans le risque chimique et nucléaire.

Mais pour tous, une formation aux interventions de grande importance est obligatoire. Tous les pompiers de France peuvent en effet être mobilisables en renfort quelque soit la distance à parcourir. L'efficacité de cette formation est mise en évidence à travers les témoignages des victimes de « AZF ». Mais cette efficacité ne s'est pas faite ressentir dès le début de l'après catastrophe. L'importance de l'état de crise "AZF" a demandé des moyens importants, et la mise en place de ces moyens a nécessité du temps, que certaines victimes, et certains pompiers, ont considéré comme trop long.

« Concernant les pompiers extérieurs, ils ont fait un bon travail d'organisation le jour de l'explosion. Je pense que le point fort a été la concertation avec les personnels de l'usine, il y a une très bonne sectorisation qui a été faite. Ils ont sectorisé les interventions, le secours à personne, le dégagement des ensevelis, priorité aux blessés graves. Il y avait un secteur incendie, parce qu'un gros feu s'est déclaré peu après, un feu difficile à éteindre parce qu'il était souterrain, en plus il y avait des palettes, du plastique, et du nitrate, très difficile à éteindre, ils sont restés plusieurs jours dessus. Après, il y avait un gros secteur de sécurisation du site. C'est toute une chaîne de commandement qui s'est mise en place petit à petit, et ça, c'est bien rodé. C'est aussi grâce aux manœuvres que l'on faisait. Il y a eu aussi beaucoup de moyens qui ont été mobilisés, il y a pas mal d'autres départements qui sont

venus. Il y a eu une très importante montée en puissance. Par contre, au début, il y a eu une grosse phase de démerde, chacun pour-soi, et Dieu pour tous. Les gens mettaient des blessés dans les voitures et les emmenaient à l'hôpital. C'était logique, ou aurait dit presque un temps de guerre. Les gens faisaient du mieux qu'ils pouvaient. », (un salarié-pompier « AZF » .3d).

4.3. Selon les victimes : les fondements de la critique de l'action des pompiers

Heureuses de s'en être sorties, certaines victimes de « AZF » s'interdisent d'adresser la moindre critique aux pompiers. D'autres, au contraire, revendiquant leur territorialité du site industriel, grossissent le trait leur insatisfaction quant au service rendu par les secours. Face à ces jugements de valeur subjectifs, les actions des pompiers sur le terrain de l'après catastrophe ont été concrètement ponctuées par un manque de moyens matériels et des conditions de travail difficiles. Pour compenser ces inconvénients, ils ont mobilisé leur savoir-faire en matière de prise d'initiative et d'organisation collective. Ce sont là les essentielles réussites des pompiers, mais il ne faut pas faire l'impasse de réels ratés, ou manquements, dans leur intervention. Car ces "maladresses" constituent selon nous les points sur lesquels il est possible et nécessaire d'agir afin d'améliorer la qualité de services de ces agents.

4.3.1. Une arrivée tardive des pompiers

Souvent évoqués par les témoins, les pompiers seraient arrivés sur les lieux de l'explosion avec "du retard". La notion de retard est à relativiser, car l'attente de l'arrivée des secours a été vécue comme plus ou moins longue selon l'interlocuteur. De plus, la majorité des témoins s'accordent à dire qu'une arrivée plus rapide des secours n'aurait pas sensiblement influé sur les conséquences de l'explosion, mais cette question reste difficile à trancher. Quoi qu'il en soit, il y a tout de même une différence considérable entre les sept minutes prévues par les exercices de simulation des pompiers sur le site « AZF », et les 45 minutes (minimum) qui se sont écoulées avant leur arrivée le jour de la catastrophe. Quant aux victimes des entreprises voisines de l'usine sinistrée, certaines d'entre elles ont dû attendre plus encore, les secours ne pouvant intervenir sur tous les sites à la fois, par faute d'effectifs, mais aussi d'informations.

« En fait, tous les secours allaient vers AZF, les pompiers passaient devant, mais nous avons été oubliés. Personne s'arrêtait ici. Je pense que dans un premier temps, pour eux ce n'était pas une priorité de s'arrêter ici, mais ils ne savaient pas qu'il y avait des gens coincés sous une dalle en béton. Mais après, quand le premier pompier a vu qu'il y avait des gens bloqués sous la dalle en béton, écrasés, il y a deux camions qui sont venus. Mais c'est au moins deux heures après l'explosion. Extérieurement, il n'y avait plus de couverture tout autour du

bâtiment. À la rigueur, c'était pas grand-chose. Mais dedans, il y avait une dalle en béton, et c'est vrai qu'on ne la voyait pas de l'extérieur, elle s'était effondrée sur le magasin. En passant devant, on ne voyait pas que la dalle s'était effondrée. Mais c'est vrai qu'il y a avait tellement de dégâts aussi ce; jour-là. Il n'y avait plus de téléphone. Il n'y avait rien qui passait. », (un salarié «B» .1c).

4.3.2. La désorganisation des reconnaissances faites par les pompiers

Pourquoi les victimes ont-elles estimé que les reconnaissances faites par les pompiers semblaient "désorganisées" ?

Pour y répondre, il faut préciser que la différence entre le temps d'arrivée prévu par les simulations et la durée de trajet constatée le 21 septembre 2001 a une explication, et celle-ci montre d'ailleurs qu'elle n'est pas inéluctable. Plusieurs équipes de pompiers en intervention sur la ville de Toulouse n'ont pas respecté une consigne essentielle en cas de crise majeure : le regroupement des effectifs. Ces équipes, à bord de leurs véhicules de secours, sans moyens de communication, ont immédiatement cherché à se rendre sur les lieux de l'explosion au lieu de retourner à leur centre de secours comme prévu par la procédure officielle dans ce cas. Certaines se sont arrêtées en chemin pour secourir des passants, et d'autres n'ont cherché qu'à atteindre l'épicentre de la catastrophe. Mais la totalité des équipes en intervention ne s'est pas rendue dans leurs centres de secours respectifs, pour recevoir les consignes officielles. Le nombre exact des contrevenants est difficile à évaluer, mais les pompiers s'accordent à dire qu'il a été trop important. Privées de communications, ces équipes "libérées" ont agi en électrons libres. Leur prise d'initiative a sans doute permis de panser des plaies sur la voie publique, ou d'accélérer le transport de blessés, souvent légers, vers les centres hospitaliers. Mais, elle a dans l'ensemble ralenti la mise en place de l'organisation des pompiers, les effectifs en caserne étant tronqués, et leur a surtout fait prendre des risques considérables qui auraient pu être lourds de conséquences. Puisque plusieurs équipes de pompiers ont choisi de s'engager dans le nuage d'ammoniac sans avoir idée de sa toxicité et sans appareil respiratoire. Les victimes n'ont pas connaissance de ces consignes de regroupement des agents de secours, elles sont alors partagées entre l'incompréhension et la résignation.

« Ce qui nous a paru long, c'est surtout de voir les camions de pompiers passer, et qu'il n'y en ait aucun qui s'arrête. Quand on voit passer les camions comme ça et qu'on entend des gens dessous qui hurlent, qui sont bloqués et qui hurlent à la mort, on voit les camions passer et qui ne s'arrêtent pas, ça fout les boules. Mais c'est sûr, extérieurement on ne voyait pas les dégâts. », (un salarié «B» .1g).

« Si on pense que c'est un attentat, c'est normal que les secours aillent directement vers l'explosion, ils vont là où il y a le plus de foule. », (un salarié «B» .2c).

4.3.3. Des reconnaissances trop succinctes et la "non-sécurisation" de certains sites

L'autre "raté" des pompiers que nous avons choisi de souligner concerne la qualité de certaines interventions effectuées le jour de l'explosion. Chez « M », entreprise voisine de « AZF » gravement touchée par l'explosion, aucun employé n'a été enseveli sous les décombres de l'entreprise. Les responsables de l'établissement n'ont pas cherché à contacter les secours. Cependant, les pompiers n'ont rendu visite à cette entreprise que dans l'après-midi, alors qu'elle était visiblement très touchée. De plus, une fois sur les lieux, les agents se sont contentés d'une "rapide" reconnaissance. Le responsable de « M » estime qu'il a été "livré à lui-même", et que les pompiers s'en sont tenus à une visite plutôt formelle. Globalement, leur intervention n'a consisté qu'à recenser le personnel. Et aucune consigne de sécurité n'a été délivrée au personnel de l'entreprise.

« Ils sont quand même venus avec les chiens ici, mais dans l'après-midi, et comme il n'y avait personne qui était bloqué sous les décombres, cela a été rapide. On a rapidement compté tout le monde, on a fait un petit tour, on s'est aperçu que tout le monde était sorti, et ils sont tout de suite repartis. En fait, ils avaient l'air débordés. », (un responsable «M » .2).

Ce qui retient notre attention dans ce témoignage, c'est le fait que le personnel de cette entreprise ai subi une destruction quasi totale de ses locaux, qu'il ait agi en totale autonomie et liberté dans un contexte dangereux, et que les services de secours ne se soient inquiétés de son sort que plusieurs heures après les faits, et seulement pour effectuer une brève reconnaissance. Le plus remarquable est que ce personnel ait pu agir en toute liberté au sein de locaux détruits et menaçants de s'effondrer à tout instant, et ce dès l'après catastrophe et durant plusieurs semaines. Des employés de « M » sont en effet restés dans l'établissement après l'explosion pour récupérer le matériel informatique et les données l'entreprise. D'autres membres du personnel les ont rejoints en début d'après-midi, ont accédé à l'établissement en toute liberté, et y sont restés pour travailler dans les décombres jusqu'à la fin de la journée. Mis à part une visite "anti-pillages" de la police et un contrôle formel des pompiers dans l'après-midi, aucune instance publique n'est venue leur rendre visite ou ne les a contactés. Comme chez « B », les pompiers n'ont pas non plus sécurisé ces sites, pourtant dévastés.

« Quand on est revenu en début d'après-midi, on est entré sans problème dans le magasin, personne ne nous en a empêchés, et c'est dans la soirée que la police est arrivée pour contrôler les locaux. Personne ne nous a jamais empêchés d'entrer dans les locaux, parce que même le lendemain et le lundi, il y a du personnel qui a pu revenir sur les lieux pour récupérer du matériel. », (un responsable «M » .1).

« Une fois que toutes les victimes ont été dégagées, les pompiers ne sont jamais revenus sur le site. », (un salarié «B» .1h).

C'est n'est qu'après quatre jours suivant la catastrophe, alors que le personnel de «M » travaillait quotidiennement dans des locaux risqués, que l'inspection du travail se manifeste. D'après le responsable de l'entreprise, deux membres de cet organisme se sont rendus sur le site pour essentiellement vérifier « si le personnel portait bien des casques et des chaussures de sécurité ». Là aussi, l'intervention paraît "succincte".

« L'explosion a eu lieu vendredi, et le mardi suivant, l'inspection du travail était sur place pour vérifier si on travaillait dans des conditions normales. Suite à cela, j'ai reçu un blâme, c'est-à-dire un courrier mentionnant que je n'avais pas très bien reçu mesdames les inspectrices. En fait, elles voulaient seulement vérifier si les gens qui étaient sur place travaillaient en toute sécurité, avec un casque et des chaussures de sécurité. Cela ne m'avait pas plu parce qu'au lieu de nous aider, encore une fois, ils étaient là seulement pour nous contrôler. », (un responsable «M » .1).

4.4. Des interventions de la Police et de l'Armée parfois incomprises par les victimes

Nous avons estimé nécessaire de préciser que d'autres services publics sont venus compléter le travail des sapeurs-pompiers sur cette intervention délicate. Cette précision nous permet d'avoir une meilleure connaissance de l'intervention et des événements de l'après catastrophe. Notamment, les services de police sont intervenus dans les recherches, car des victimes étaient portées disparues après le recensement des pompiers. Mais la police est aussi intervenue car des "pillages" ont eu lieu dans différents établissements aux abords de l'usine sinistrée. Selon les témoins, les agents de police ont alors mobilisé des moyens importants, impressionnants pour certains, pour lutter contre les larcins.

« Après il y a les policiers qui sont venus aussi. Pour voir les gens, parce qu'on recherchait des personnes que l'on avait perdues aussi. Il y avait des personnes qui étaient ensevelies sous l'entrepôt aussi. La police est venue en complément des pompiers pour faire des recherches. On ne savait pas le nombre de clients exact qui était bloqué sous la dalle. [...] Au niveau de la police, c'est vrai que ça nous a paru un peu démesuré à certains moments, mais on ne savait pas ce qui s'était passé, alors que Darty avait été dévalisée. La police est venue

avec les pistolets-mitrailleurs, les fusils à pompe, avec les cagoules, ils avaient tous les masques à gaz. C'est vrai qu'ils nous avaient un peu effrayés sur le moment. Et après nous aussi, le soir même, nous avons été dévalisés, on nous a piqué du matériel. », (un salarié «B» .1e).

Un témoignage nous indique même que certains sinistrés, employés des entreprises voisines de « AZF » ont difficilement vécu l'intervention de la police dans leurs locaux. En fait, les employés de « M » étaient en train de récupérer leurs outils de travail (informatique et données) dans les décombres de leur entreprise, alors que la police, qui était intervenue de l'autre côté pour empêcher le "pillage" d'un magasin d'électroménager, les a pris pour des malfaiteurs et a tenté de les arrêter.

« Et puis le soir même, la police est arrivée, ils étaient un peu partout autour. On était déjà dans les locaux, et on a presque eu le droit au "menottage". On était en train de faire le tri dans les bureaux, et un policier a cru qu'on était en train de cambrioler. Il nous a pointé le fusil dessus, c'était assez impressionnant. », (un responsable « M » .3).

L'Armée est aussi intervenue suite à l'explosion de « AZF ». Même si les témoignages ne nous permettent pas d'en faire une observation poussée, nous pouvons cependant citer un extrait qui montre que leur action a été perçue comme davantage autoritaire que celle des sapeurs-pompiers. Chez « B », entreprise voisine de « AZF », l'Armée a "rapidement" fait évacuer les lieux. Elle est arrivée en milieu d'après-midi et a immédiatement exigé que les employés s'en aillent. Si les témoins ne s'expliquent pas forcément cet ordre, ils affirment en tout cas qu'il était sans appel. D'ailleurs, sur le site de « AZF », les victimes n'ont pas mentionné leur évacuation par l'Armée. Outre l'anecdote, cette question est pour nous une piste de recherche intéressante.

« L'armée est arrivée en milieu d'après-midi, vers trois heures et demie. Ils ont dit qu'ils ne voulaient plus personne sur les lieux. Il ne devait rester que l'armée, les pompiers et la gendarmerie sur place. Mais quand on est réparti, nous avons encore un collègue enseveli, je pense qu'il a été retrouvé vers quatre heures. », (un salarié «B» .2b).

5. La collaboration entre pompiers et victimes

5.1. Une collaboration efficace

Nous avons vu que de leur côté, les victimes s'étaient organisées tant bien que mal, mais dans une entraide généralisée, pour secourir les plus touchés par l'explosion. Par ailleurs, malgré des conditions de travail particulièrement difficiles et quelques ratés, les pompiers ont globalement accompli leur mission de sauvetage. Un troisième point reste à préciser, celui de la collaboration entre ces deux acteurs principaux de l'après catastrophe. Les salariés des entreprises sinistrées connaissant mieux leurs locaux que les pompiers départementaux, la coopération entre pompiers et victimes a été nécessaire, par exemple pour la sectorisation des sites, ou encore pour leur sécurisation à long terme. Nous verrons d'ailleurs que cette dernière phase de l'intervention des pompiers a suscité certains conflits entre les sinistrés de « AZF » et les secouristes.

5.1.1. Des victimes qui deviennent secouristes

Dans le même sens que la solidarité générale qui s'était immédiatement installée après l'explosion, la collaboration entre les victimes les moins touchées et les secouristes, surtout les pompiers, s'est mise en place comme "allant de soi". D'après les témoignages, cette démarche d'entraide semble avoir été initiée par les victimes en premier lieu. Dès l'arrivée des pompiers au sein des entreprises sinistrées, des employés ont proposé par eux-mêmes de contribuer aux différentes interventions. Ils avaient en effet une connaissance confirmée des locaux et du personnel sinistrés, et ils avaient vécu la catastrophe "de l'intérieur". Dans un premier temps, les pompiers n'ont pas refusé cette aide précieuse.

« A peu près vers quatorze heures, j'ai interpellé un colonel des pompiers départementaux que j'ai vu arriver, je me suis présenté, j'ai proposé mes services, et il m'a mis en relation avec un commandant, et avec ce commandant, nous avons fait le point des victimes que nous avons repérées. Ensuite, dans l'après-midi, nous avons essayé de dégager des victimes avec une équipe cynophile (maîtres-chiens sapeurs-pompiers). C'est là que nous avons procédé au dégagement du responsable des pompiers de l'usine, notre chef. », (un salarié-pompier « AZF » .2d).

Et les pompiers départementaux n'ont pas uniquement accepté l'aide des victimes qui avaient une formation de secouriste. Chez « B », entreprise voisine, un commercial qui n'avait été que

légèrement touché par l'explosion de la baie vitrée des bureaux, a été très utile aux pompiers. Sa connaissance du personnel de l'entreprise a permis d'en faire un recensement rapide pour l'identification des manquants.

« On a retrouvé une personne ensevelie aux achats, alors je suis resté avec les pompiers pour savoir quels étaient les gens qui manquaient. On a su rapidement parce que moi j'avais vu tous ceux qui étaient déjà partis quand on s'était regroupé sur le parking juste après l'explosion. On doit être cinquante ou soixante personnes, mais on se connaît tous. De visu, à part deux que l'on n'avait pas vu partir, tout le monde était identifié. », (un salarié «B» .1f)

Dans les premières heures de l'intervention, les pompiers étaient plutôt en sous effectifs. De plus, ils souffraient d'un certain manque de moyens techniques et logistiques. Là aussi, les victimes ont joué un rôle important, puisque certaines d'entre elles ont su prendre de bonnes initiatives pour compléter le travail des services de secours. L'extrait suivant illustre cette participation active des sinistrés à la prise en charge des victimes. On y comprend aussi la manière dont ces "salariés volontaires" ont aidé à protéger les secouristes en signalant tant que possible les risques potentiels de "sur-accidents".

« Quand les pompiers sont arrivés, on les a aidés. Par exemple, comme il y avait des besoins d'eau, on savait où étaient les points d'eau. On a donné à boire aux gens qui étaient bloqués sous la dalle, en attendant les moyens plus gros pour la soulever. Là aussi, on connaissait les bâtiments, donc on savait ce qui était risqué, par exemple les stocks de gaz qui risquaient de péter aussi. Tout ça, il fallait le signaler aux pompiers. », (un salarié «B» .1f2).

5.1.2. Les "victimes secouristes" sont encadrées par les pompiers

De manière générale, pour la sécurité de tous, les procédures professionnelles imposent aux pompiers de mettre les "civils" à l'écart des interventions. Mais cette consigne n'interdit pas leur collaboration en cours d'action. Le cas de la catastrophe « AZF » est particulier, dans le sens où il fait parti d'une minorité de crises que l'on peut qualifier d'exceptionnelles de par l'ampleur des dégâts causés. Il est difficile de savoir si ce caractère exceptionnel et catastrophique a amplifié ou freiné cette nécessité de collaboration, mais comme sur toute intervention, les pompiers ont été soucieux de protéger les civils qui les ont aidés. Les témoins s'expliquent cette mise à l'écart par le fait qu'ils n'ont pas été équipés comme les pompiers, mais d'après nos précédentes observations de ce corps de métiers, les civils doivent être maintenus à distance du danger quelque soit leur tenue. Outre la sécurité, cette consigne

stricte est essentiellement motivée par des questions d'assurance et de responsabilités juridiques.

« Une fois que les pompiers sont arrivés de l'extérieur, ils se sont débrouillés tout seuls. Ils ont été très chouettes. À un moment donné, je leur ai dit qu'il y avait des gars vers la tour de granulation qui était effondrée et qu'il fallait intervenir. Ils m'ont suivi, mais tout en me disant de me tenir à distance parce que je n'étais pas équipé. Mais ils n'ont jamais refusé mon aide. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4k).

« Après, ils ont bien fait de nous mettre à l'écart parce que nous n'étions pas équipés, moi j'étais en chaussures de ville, c'était sûr que je me serais fait mal, et je n'aurais pas avancé, alors qu'eux ils étaient avec tout l'équipement, les bottes et tout le reste. », (un salarié « AZF » .1).

5.1.3. La sécurisation du site après intervention : une collaboration nécessaire

Certains employés de « AZF », surtout des "salariés-pompiers", ont été activement sollicités par leur employeur pour prêter main-forte aux pompiers départementaux dans la dernière phase de cette intervention délicate : la sécurisation de l'usine chimique sinistrée. La mission de ces employés a par exemple consisté à surveiller des cuves contenant plusieurs milliers de litres de produits dangereux : ammoniac, acide sulfurique, acide nitrique, ou encore méthanol. Concernant ce dernier par exemple, les cuves devaient être sécurisées en étant vidées et leur contenu évacué dans des citernes appropriées. En cas d'incendie de ces cuves, un équipement lourd avait été mis en place à proximité : une installation fixe avec des moteurs diesel permettant de projeter de la mousse d'extinction. La manipulation de cette installation nécessitait une formation que les pompiers départementaux n'avaient pas, seuls les employés de « AZF » l'avaient. Leur participation à la sécurisation était donc indispensable. Cette sécurisation a constitué une étape essentielle dans la gestion de l'après-catastrophe, les responsables de l'usine et les pompiers ont cherché à en optimiser le processus.

« Sur cette catastrophe, les pompiers ont pris les choses en main. Le directeur adjoint de l'usine avait pris la direction des secours au niveau technique. Sa préoccupation était par exemple de s'assurer que l'on avait isolé le « 5000 tonnes » d'ammoniac, d'isoler les capacités d'acide sulfurique et d'acide nitrique pour éviter les pollutions. Notre rôle à nous, c'était surtout de guider les pompiers extérieurs. Mais les pompiers étaient quand même relativement autonomes. Les pompiers sont restés plusieurs jours sur le site. Je trouve que cela donne une teinte conviviale, je regrettais presque de les voir partir par la suite. L'ambiance était sympa. », (un salarié-responsable sécurité « AZF » .4l).

5.2. Une collaboration difficile

5.2.1. La sécurisation post-catastrophe de « AZF » : une collaboration parfois conflictuelle

Nous situons le début de la phase de sécurisation de « AZF » environ au lundi, c'est-à-dire deux jours après l'explosion, dès la fin des recherches de victimes. Il est alors intéressant de remarquer que, selon les témoins, la collaboration entre pompiers départementaux et victimes se soit déroulée sans difficulté le jour de la catastrophe et plus difficilement lors de la sécurisation de l'usine. Le jour de l'explosion, plusieurs facteurs semblent avoir motivé la coopération entre les différents acteurs : d'abord la volonté de solidarité générale suscitée par le choc de l'explosion et l'ampleur des dégâts ; ensuite la connaissance des différents sites par les victimes ; et enfin le manque d'effectifs de secouristes, que les victimes "indemnes" et volontaires ont contribué à compléter dans certaines mesures. Mais dès l'entrée de l'intervention des secours dans la phase de sécurisation, les rapports entre pompiers départementaux et employés de l'usine chimique ne sont plus aussi évidents. Les effectifs de pompiers ne sont plus les mêmes, des agents étaient arrivés de plusieurs autres départements et le site avait été "investi" par les équipes de secouristes. Les pompiers sont même en "sur-effectifs" dès le soir de l'explosion. L'effet de choc était atténué, les victimes avaient été secourues et les risques de "sur-accident" circonscrits. Les employés de « AZF » se sont alors sentis « envahis » par les sapeurs-pompiers, et comme "dépossédés" de « leur usine ». Si elles n'ont pas été totalement mises à l'écart des interventions, les victimes ont au moins été privées de toute prise d'initiative. De leur côté, les pompiers ont souvent été sollicités, et durant plusieurs mois, pour des interventions en rapport avec la catastrophe « AZF ». Selon les victimes et selon nos précédentes enquêtes, ces interventions ont parfois suscité chez les agents mobilisés une certaine lassitude. Ce sont alors installés certains conflits, ou "ambiance conflictuelle", entre les pompiers et employés de l'usine sinistrée, durant la phase de sécurisation du site.

« Et puis les pompiers, tant que le site n'était pas totalement sécurisé, ils étaient toujours sur place, ils partaient le soir et ils revenaient le lendemain matin. La nuit, l'usine était à nous, on reprenait un peu le contrôle de notre usine, et cela faisait du bien aussi, parce qu'au bout d'un moment, on avait l'impression d'être envahi un peu. C'était comme ça pendant plusieurs semaines. », (un salarié-pompier « AZF » .3e).

« La collaboration que nous avons eue avec les sapeurs pompiers départementaux, cela s'est très bien passé. Par contre, après le jour de l'accident cela s'est moins bien passé. Les pompiers avaient envahi le site, et nous n'avions plus droit au chapitre. D'ailleurs, j'ai eu une petite altercation avec un colonel le lundi suivant. Ils avaient occupé le terrain et ils nous ignoraient complètement, on était des moins que rien. On était quand même chez nous. Cela m'a étonné parce qu'on connaissait le site mieux que les pompiers départementaux. Surtout que l'on est resté longtemps, moi je suis parti six mois après. Notre collaboration avec les pompiers départementaux a été très bonne le jour de l'explosion est carrément mauvaise dans les six mois qui ont suivi. D'ailleurs, je me suis même fait agresser un jour par un pompier départemental. J'étais de service, et les pompiers départementaux avaient reçu un appel pour une intervention chez nous. Le chef d'équipe était de mauvais poil, alors je lui ai dit ce que je pensais. On sentait aussi qu'ils en avaient ras le bol d'avoir des appels pour venir chez nous, on avait l'impression qu'ils étaient un peu sous pression. », (un salarié-pompier « AZF » .2e).

5.2.2. Au quotidien : « AZF » est source de gênes pour les pompiers départementaux

Les témoignages que nous avons recueillis auprès des victimes nous ont par ailleurs apporté des indications concernant les relations qu'entretenaient les employés de « AZF » avec les pompiers départementaux avant l'explosion. Il semblerait en effet que lors de la sécurisation, la qualité de la relation entre les pompiers et les victimes trouve aussi sa source avant l'explosion. Les pompiers départementaux étaient souvent sollicités par les riverains du site industriel dont faisait partie « AZF ». Les appels concernaient essentiellement des odeurs suspectes qui étaient mises en rapport avec les activités chimiques du site. Ces appels étant souvent infondés, les témoignages des victimes dénoncent une sorte de psychose de la part des riverains, dont les pompiers départementaux faisaient les frais. Ces sollicitations fréquentes et inutiles ont peut-être contribué à faire de « AZF » une source de gêne pour le travail quotidien des pompiers départementaux.

« Dans la semaine qui a suivi l'explosion, les pompiers départementaux avaient eu un appel pour odeur suspecte, ça venait d'un riverain qui était un peu inquiet. De toute façon, c'était systématique, dès qu'il y avait une odeur suspecte, c'était toujours AZF. Même avant l'explosion, c'était déjà comme ça. Je ne sais pas si les gens faisaient la différence entre AZF et la SNPE. Et moi j'ai été appelé à maintes reprises, en particulier les soirées d'été, pour faire des contrôles d'atmosphère dans les quartiers voisins de l'usine, parce que les riverains étaient inquiétés par des odeurs suspectes. Je partais avec les appareils, et il y avait jamais rien à signaler. Et puis souvent, c'était la SNPE qui dégazait, mais aux yeux du riverain, c'était AZF. », (un salarié-pompier « AZF » .2f).

6. Conclusion : une co-construction de l'action urgente

Une première conclusion se dégage de cette analyse : c'est l'importance de la coopération entre les pompiers et les victimes. Ce reversement de perspective met les temporalités des actions professionnelles au cœur des interactions entre secouristes et victimes. En effet, la situation dramatique et désordonnée aurait pu faire craindre des conflits et des tensions entre ces deux types d'acteurs. C'était l'hypothèse évoquée au début de ce chapitre, du fait d'un référentiel sécuritaire pour les uns et de gestion du désordre pour les autres. Or, il y a bien coopération entre les deux acteurs, ce qui transforme en partie le statut des victimes : ce ne sont pas seulement des personnes qui subissent des dommages, mais des acteurs de leur propre survie. Face à l'urgence, les victimes deviennent secouristes. En participant au sauvetage d'autres victimes, non seulement elles coopèrent à la réalisation d'une prestation, mais elles changent de position. Deux acteurs qui se soudent autour d'un projet commun de service public ; pour autant les tensions ne sont pas exclues : le comptage des survivants est non seulement un moment d'émotion, mais pour une question de sécurité, il va être l'occasion pour les pompiers de demander aux personnels de l'entreprise de quitter leur lieu de travail, ce qu'ils font avec beaucoup de regret car ils estiment pouvoir grandement aider aux sauvetages.

Deuxièmement, il est clair qu'en situation, les différents acteurs confrontent leurs points de vue, échangent sur leurs attentes et sur leurs possibilités d'intervention : même si ces échanges sont brefs et laconiques, ils permettent aux acteurs de partager une même façon de voir les risques, et finalement une même façon de voir l'organisation. L'urgence de la situation et le désordre spatio-temporel qu'elle engendre imposent aux professionnels du secourisme et aux victimes de s'engager dans la co-construction d'un nouvel ordre des choses : celui de la survie, de l'action organisée sur le moment, et sans délais. Ce n'est pas un univers ordonné, mais une situation de crise qui oblige à requalifier l'entreprise comme lieu d'imperfections, de désordre et de failles, alors que jusqu'à présent chacun se représentait cet univers professionnel comme un univers réglé, ordonné, comportant des procédures qu'il suffit d'appliquer. La qualification de l'univers professionnel conduit les acteurs à penser les risques comme des imperfections dans la décision humaine, puisque cette notion désigne un climat de menace que la décision des uns fait parfois peser sur la vie des autres ; "imperfection" voulant dire, soit un défaut à la marge et pouvant être corrigé, soit une rationalisation contrariée, limitée et qui reste inachevée, voire imparfaite, bref une société d'imperfections par essence pour les uns et d'imperfections par accident pour les autres.

La perspective qui va résulter de leurs interactions et que partageaient les pompiers est celle d'un univers qui n'est pas totalement organisé, d'un système pas totalement réglé, où les institutions comportent « des failles », selon l'expression fondatrice de ce renversement opéré par Crozier (1963)²³⁸ il y a presque un demi-siècle. L'événement (artificiel ou humain) indésirable résulte, au moins en partie d'une *rationalité limitée* de la décision : quelle que soit la décision pour identifier la menace ou pour établir des barrières pour se protéger de cette menace, elle est frappée d'incertitude quant aux données disponibles sur les phénomènes qui pourraient se produire, d'incomplétude au regard de tout ce qui a été pris en compte, ou d'incohérence entre la connaissance de la situation et le comportement de ses composantes (informationnelles, humaines ou techniques) ; bref, on admet l'idée de système sociotechnique fragile, vulnérable.

Par voie de conséquence, un décalage est accepté entre « ce qui devrait être » selon la connaissance que l'on en a ou selon les actions que l'on décide de mettre en place et « ce qui pourrait advenir effectivement ». Pour autant, la notion d'événement mérite d'être précisée : son périmètre, son statut de « donnée » ou de « construit », sa relativité, le sens que l'on peut attribuer à cette notion et enfin les relations que cette notion entretient avec la notion de dommage, constituent des points de débats.

²³⁸ Crozier M (1963) *Le phénomène bureaucratique*, Paris, Seuil, coll. Points.

CHAPITRE 6

LES REPRÉSENTATIONS PROFESSIONNELLES DES POMPIERS

« Étude sémantique des témoignages des pompiers »

1. Problématique : traiter autrement le discours des pompiers

Nous avons montré dans les précédents chapitres l'étendue des actions professionnelles des sapeurs-pompiers. En nous appuyant sur nos observations et sur nos entretiens, nous avons tenté de caractériser l'activité professionnelle dans différentes situations. Nous pensons que le lien entre identité et temporalités professionnelles jouent un rôle central dans la compréhension des contours du métier de sapeur-pompier.

Avec ce dernier chapitre nous voudrions réinterroger l'ensemble de nos données sous une forme différente. Les cinq premiers chapitres peuvent se lire autour d'une thèse claire « le travail d'urgence est soutenue par une identité temporelle de métier ». Cette thèse a été élaborée autour d'un matériau, avec des analyses en situation d'observation, par des entretiens semi-directifs ou par un recours à la littérature et aux documents écrits. Ce matériau a été récolté lors de nos différentes recherches avec les sapeurs-pompiers. Mais comment peut-on affirmer que ces recherches indiquent, malgré leur hétérogénéité, une même direction ? Comment s'assurer que notre position de chercheur n'a pas « induit » un certain nombre de ces résultats partiels ? Comment prendre de la distance avec la recherche en situation, qui obéit en partie au rapport que le chercheur entretient avec son objet d'investigation ? Nous avons donc décidé de soumettre l'ensemble de nos résultats à un nouveau type d'analyse. Il s'agit de remettre les « compteurs à zéro » pour tester la robustesse de notre fil conducteur. L'identité temporelle de métier des sapeurs-pompiers se retrouve-t-elle dans une analyse structurale des discours ? Peut-on compléter nos investigations par un autre type d'analyse ?

L'objectif du présent chapitre est double. Il s'agit d'une part d'opérer une conclusion au regard des différents résultats énoncés dans les chapitres précédents. Il s'agit d'autre part de vérifier la pertinence de ces résultats issus de l'analyse qualitative en soumettant nos données à un autre type de méthode d'analyse fondé sur une analyse sémantique fondée sur l'ADAO (Analyse du Discours Assistée par Ordinateur), au sens de Pascal Marchand

(1998)²³⁹. Nos analyses précédentes s'appuient sur des entretiens qui ont été menés dans des situations différentes (discussions sur le temps de travail, immersion dans le travail quotidien, catastrophe "AZF"). Dans ce chapitre, nous voudrions faire abstraction de la situation concrète de la passation des entretiens, pour explorer les dimensions variées des représentations des sapeurs-pompiers face à leur activité professionnelle. Nous pensons que la situation de passation d'entretien (Blanchet, 1992)²⁴⁰ reste néanmoins présente dans la présentation de nos analyses sémantiques. En effet, l'analyse du discours nous confirme bien que l'activité quotidienne, l'activité en situation de "crise", ou encore l'action collective, obéissent à des registres différents. L'analyse factorielle des correspondances nous montre la complémentarité de ces registres. Dans nos résultats, les discours des individus ne font que rarement abstraction de la situation concrète de la passation des entretiens. Nos interprétations de l'ensemble des entretiens indiquent la pertinence du choix initial des situations. Les individus construisent leur discours en fonction du contexte. Au-delà de ce premier résultat, nous montrerons l'étendue des représentations professionnelles des sapeurs-pompiers dans chacune des situations.

En effet, chacune des trois situations sera analysée en s'appuyant sur l'intégralité des entretiens. Nous obtenons alors une image, ou plus exactement un espace (topique) des représentations sur trois dimensions (par ordre d'importance). Ces trois dimensions se construisent chacune sur l'opposition entre deux pôles. Le travail du sociologue consiste alors à nommer ces pôles qui permettent de borner l'espace des trois dimensions. L'avantage de cette démarche est de traiter intégralement des données en supposant plusieurs interprétations. On peut ouvrir alors une discussion en soumettant nos résultats à une évaluation quantitative. Puis celle-ci permettra de réinterroger nos entretiens du point de vue qualitatif. Les propos des sapeurs-pompiers feront-ils sens à l'intérieur de cette nouvelle grille de lecture basée sur l'analyse quantitative ?

Avec ce chapitre, nous proposons d'analyser les différentes dimensions des représentations professionnelles des sapeurs-pompiers. Nous mettons en avant l'existence d'une *topique des représentations* dans laquelle les individus rangent leurs images, issues d'un vécu, de situations et de pratiques professionnelles, et personnelles, qu'il s'agit de décortiquer.

²³⁹ Marchand P., *L'analyse du discours assistée par ordinateur*, Armand Colin, Paris, 1998.

²⁴⁰ Blanchet A., Gotman A., *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Armand Colin, 1992, 2001, 2005.

2. Méthodologie : l'analyse factorielle des correspondances

2.1 L'analyse du discours assistée par ordinateur : un travail long et minutieux

Le traitement statistique de données textuelles est un travail de longue haleine (plusieurs mois), assez lourd et plutôt complexe²⁴¹. Il demande beaucoup d'attention et de minutie. Le logiciel TROPES dégage dans un premier temps un ensemble de variables d'analyse qu'il estime primordiales. Il faut ensuite vérifier la pertinence de chacune de ces variables, modifier celles qui semblent incomplètes ou incohérentes, et surtout créer un grand nombre de variables afin de tenir compte de l'ensemble des propos à traiter. Ces opérations ont demandé de s'interroger sur chacun des multiples mots clés qui constituent chaque variable.

Dans un second temps, le logiciel SPAD permet une analyse statistique des données chiffrées obtenues avec TROPES. Précisément, nous effectuons une analyse factorielle des correspondances (AFC) pour étudier les éventuelles relations qui existent entre les différentes variables. Grâce au *test du khi²*, nous étudions les liaisons entre variables (Martin, 2005)²⁴². Ce qui nous intéresse est d'obtenir au final des représentations graphiques, 3 des axes de dispersions, qui permettent de repérer l'existence de directions, ou de corrélations privilégiées, tendancielle. Puis l'analyse factorielle des correspondances nous a permis d'identifier les individus (entretiens) les plus représentatifs de la population de départ. Ce "retour" vers le qualitatif a été un travail minutieux et sensible de recherche et de choix d'extraits d'entretiens.

2.2 Trois types d'entretiens pour "comprendre" les pompiers

Pour mettre en place notre méthodologie, nous avons d'abord choisi comme terrain d'investigation deux types de sapeurs-pompiers : des professionnels et des volontaires, tous statuts, dans deux départements du sud-ouest de la France. Nous avons recueilli 46 entretiens semi-directifs²⁴³. Les pompiers concernés ont été interviewés à trois occasions distinctes : la mise en place des 35 heures dans leur corps professionnel, lors de la catastrophe "AZF" à

²⁴¹ Nous remercions Escarboutel M., (Ingénieur de recherche CNRS, CERTOP-CNRS) pour son aide constante et rigoureuse dans le traitement, l'analyse et l'interprétation des données.

²⁴² Pour une explication détaillée du calcul du khi² de Pearson, voir Martin O., *L'analyse de données quantitatives*, Armand Colin, 2005. « Ce test consiste à tester l'hypothèse d'indépendance entre deux variables [...] », p. 75.

²⁴³ Bourdieu P., *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques.*, Fayard, 1982.

Toulouse, et durant un stage d'observation en immersion dans une caserne durant une quinzaine de jours, visant à recueillir des données sur leur travail au quotidien. Les 46 entretiens, enregistrés et intégralement retranscrits, se répartissent de façon quasi égale dans les trois situations d'enquête : 16 entretiens traitent des 35 heures (entretiens série "A"), 15 de "AZF" (entretiens série "B"), et 15 du travail au quotidien (entretiens série "C"). Ce matériau, de plusieurs centaines de pages d'entretiens (environ 500), a été soumis à un traitement permettant de passer de l'analyse de données textuelles à l'analyse factorielle des représentations professionnelles.

2.3 Deux logiciels pour "transformer" le qualitatif en quantitatif

Pour nos analyses, nous avons utilisé deux logiciels : « Tropes », est un logiciel d'analyse de contenu basé sur une logique d'intelligence artificielle qui permet de résoudre les ambiguïtés de la langue et de faire une analyse thématique ; « Spad », est un logiciel de statistiques "multivariées" qui permet de sélectionner parmi la population du départ, un effectif plus réduit d'individus, et des mots clés (indiqués en gras dans nos analyses) qui présentent les plus fortes correspondances entre eux. Le "retour" au qualitatif permet ensuite d'extraire les phrases clés les plus significatives des tests initiaux, tout en gardant l'essentiel du sens global des propos du « corpus initial »²⁴⁴.

En somme, avec le logiciel « Tropes », l'analyse de discours nous a permis de transformer des données qualitatives, c'est-à-dire les entretiens, en données quantitatives : des fréquences d'occurrences verbales. Avec le logiciel « Spad », l'analyse factorielle de ces données nous a ensuite permis de construire des hypothèses sur les tendances générales, les liens et les oppositions, qui se dégagent de l'ensemble des discours analysés.

Les résultats s'appuient donc sur deux éléments : l'analyse des variables thématiques (35 "champs sémantiques" au total) et les extraits des propos des individus interrogés (46). Bref, le logiciel nous indique des groupes de variables et d'individus qu'il identifie selon la proximité de leurs propos. Dans notre analyse, nous nommons ces variables et individus identifiés comme "actifs". Nous isolons ainsi les variables thématiques les plus pertinentes dans le discours des pompiers.

²⁴⁴ Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques.*, Nathan, 1997.

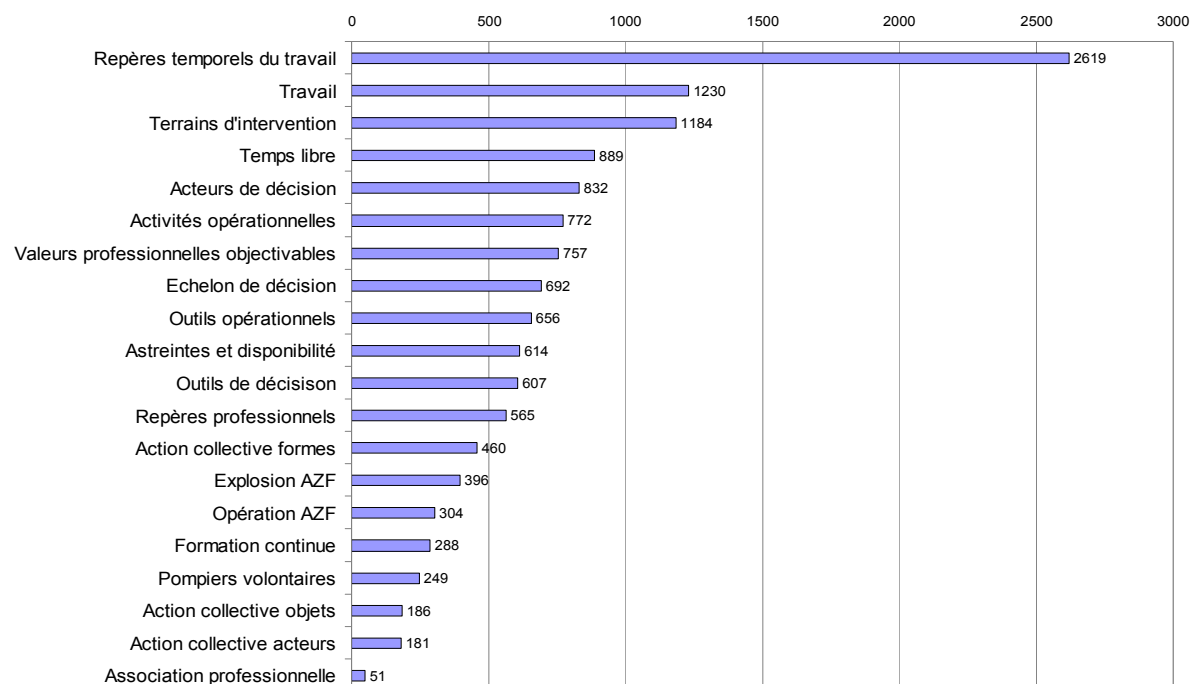
Puis, nous faisons un "retour" vers les données qualitatives, c'est-à-dire les entretiens. Nous isolons alors les individus identifiés comme actifs, pour reprendre leurs propos en particulier. Il s'agit en fait de faire une recherche détaillée des mots clés (indiqués en gras dans nos analyses), dans les entretiens identifiés comme ayant le plus de poids dans l'espace des représentations des pompiers. Avec ces mots clés, nous pouvons retrouver des extraits d'entretiens qui viennent confirmer ou infirmer nos interprétations au sujet des différentes dimensions des représentations professionnelles des pompiers indiquées par l'analyse quantitative.

2.4 Les 20 thèmes essentiels du discours des pompiers

A partir de la fréquence d'occurrence des mots, nous avons, à l'aide du logiciel « Tropes », construit des scénarios sémantiques. Un scénario sémantique est un espace langagier porteur d'entités homogènes : les mots qui apparaissent selon une certaine fréquence sont regroupés en un ensemble cohérent. Par exemple, nous décidons que sous la catégorie (ou variable active) « terrains d'intervention », nous rangeons les notions qui sont apparues telles que la notion de "centre de secours", de "casernes", "d'intervention", "d'opération", "de sortie", "de terrain" ; sous la catégorie « activités opérationnelles », nous rangeons les notions de "d'accident", "d'ambulances", "d'assistance", de "feu", de "feu de voiture", de "manœuvres", de "poubelle", de "protection", de "sauvetage", de "secourisme", de "sécurité", de "surveillance", et "d'urgence". Nous expliquerons dans le détail la manière dont nous avons construit ces catégories.

Ainsi, nous avons obtenu 20 "scénarios sémantiques" (ou "variables actives"). Précisons que nous n'avons retenu que les occurrences de mots supérieurs à 10% de l'échantillon : c'est à partir d'une liste très vaste au départ, que nous avons établi des scénarios sémantiques permettant de caractériser les fondements des représentations professionnelles des sapeurs-pompiers. Le graphique suivant illustre la structure du champ (ou scénario) sémantique global des témoignages que nous avons recueillis.

Scénario sémantique des discours des sapeurs-pompiers établi à partir des occurrences de mots



Une analyse simple des occurrences montre par exemple l'importance des notions renvoyant aux temporalités. Les énoncés des pompiers renvoient directement aux repères temporels du travail, au temps libre, aux astreintes et à la disponibilité. Dans le discours des sapeurs-pompiers l'analyse des occurrences des mots indique l'importance et la particularité des temporalités du métier. Mais l'objectif de ce chapitre ne consiste pas tant dans le comptage des mots, mais dans la mise en évidence de la structure des discours et des représentations. Il s'agit pour nous de montrer les dimensions structurantes des énoncés sur la base de l'ensemble des informations contenues dans les entretiens. Cette démarche permet de nous appuyer sur des critères chiffrés permettant de mesurer la validité de nos propos. Au-delà de la fréquence d'apparition des thématiques quelles sont donc les dimensions du discours des sapeurs-pompiers?

Les 20 thématiques se répartissent dans différents pôles qui forment nos 3 dimensions d'interprétation du discours des pompiers (2 pôles par dimension). La première dimension, que nous nommons « l'engagement professionnel », est structurée sur deux "pôles" que nous avons nommés : *"le travail opérationnel"* et *"le travail de conception"* des pompiers. La seconde dimension, nommée « s'ajuster à la règle et ajuster la règle », se structure sur les deux "pôles" : *"l'événement exceptionnel"* et *"les valeurs professionnelles"* des pompiers. La troisième dimension que nous identifions est nommée « les temps de la bureaucratie et les temps des acteurs », et elle se constitue autour des deux "pôles" intitulés : *"les statuts et niveaux de décisions"* et *"le travail et les temporalités professionnelles"* des pompiers. Les

"pôles" de ces trois dimensions sont issus du regroupement d'items semblables et présentés selon leur importance relative. Nous analyserons le contenu détaillé de ces dimensions et de leurs "pôles", en explicitant leurs principales caractéristiques, à partir d'extraits que nous avons choisis dans les différents entretiens.

3. Résultats : six "pôles" de représentations professionnelles

D'abord, l'analyse du discours autour de mots clés nous permet à la fois la construction de variables, mais aussi un retour qualitatif vers les extraits d'entretiens. Ensuite l'analyse factorielle nous a fourni une représentation spatiale des principales dimensions qui structurent le discours des pompiers. Le résultat du traitement informatique nous permet ainsi d'identifier les dimensions des représentations professionnelles des pompiers interrogés : sous la forme de six pôles. Dans cette partie, nous souhaitons exposer ces différents pôles de significations, pour ensuite interpréter les trois axes qui les structurent en nous rapportant directement à l'analyse des variables et à l'analyse des propos qu'elles recouvrent.

Pour construire les différents "pôles" qui sont énoncés ci-dessous, nous avons donc commencé par faire des groupes de mots clés²⁴⁵, selon leurs fréquences d'apparition dans l'ensemble des entretiens. Les groupes de mots constitués ont ensuite été "nommés" selon le sens général du groupe. Cela nous a ainsi permis de construire 35 "variables thématiques", recouvrant donc la totalité des termes significatifs du discours des pompiers. Sur l'ensemble de ces variables thématiques, seules 20 ont été identifiées comme "significatives" par le logiciel Spad, c'est-à-dire suffisamment porteuses de sens dans l'ensemble des discours, ce sont les "variables actives". Dans le topique des représentations du discours des pompiers, un espace en trois dimensions, ces variables actives forment six groupes : des pôles. Notre travail a alors consisté à nommer ces pôles selon la signification générale du groupe de variables.

A. Le "travail opérationnel"

Trois variables sont apparues comme actives, c'est-à-dire qu'elles sont les plus représentées dans le groupe de variables qui constituent ce pôle : "Terrains d'intervention", "Activités

²⁴⁵ Ces mots clés nous ont permis de "retrouver" les extraits d'entretiens qui illustrent les thématiques des différentes variables. Mais nous avons par la suite fait une sélection afin de ne retenir que les extraits les plus pertinents, et que nous avons considérés comme mettant en évidence des éléments clés dans notre réflexion sur le métier de pompier. On ne retrouve donc pas la totalité tous ces mots clés dans les analyses qui suivent.

opérationnelles", "Outils opérationnels". Selon leur contenu sémantique, nous avons choisi de nommer ce pôle : "le travail opérationnel". Il s'agit d'une thématique qui trouve sa logique autour des différents mots clés qui évoquent l'activité opérationnelle des pompiers.

3 variables thématiques actives :

-**"Terrains d'intervention"**. Mots clés : [centre de secours, caserne, intervention, opération, sortie, terrain].

-**"Activités opérationnelles"**. Mots clés : [accident, assistance, feu de poubelle, feu de voiture, manœuvres, sauvetage, secourisme, surveillance].

-**"Outils opérationnels"**. Mots clés : [appel, camion, matériel, plan, téléphone, véhicule, VSAB (ambulances des pompiers), engin].

B. Le "travail de conception"

Selon le contenu sémantique des trois variables apparues comme "actives", nous avons choisi de nommer ce pôle (groupe de variable) : "le travail de conception" (Terssac G. (de), Friedberg ; 1996)²⁴⁶. Nous nous intéressons donc ici au travail de construction et de planification de l'activité professionnelle. Les outils de décision, et l'action collective (formes et acteurs), sont en effet des thématiques qui évoquent la préparation et la négociation de l'activité professionnelle.

3 variables thématiques actives :

-**"Outils de décision"**. Mots clés : [Aubry (lois), budget, directive, droit, législation, ordre, politique, pouvoir, procédure, protocole, règle, texte].

-**"Action collective, formes"**. Mots clés : [combat, conflit, débat, grève, grève de la faim, mouvement, négociation, rassemblement, revendication, vote].

-**"Action collective, acteurs"**. Mots clés : [assemblée générale, négociateur, syndicat, tribunal].

C. "L'évènement exceptionnel"

Selon le contenu sémantique des trois variables actives que nous avons identifiées, nous avons choisi de nommer ce pôle (groupe de variable) : "évènement exceptionnel". En effet, les deux premières variables énoncées évoquent directement la thématique de la catastrophe. Et la

²⁴⁶ Terssac G. (de), Friedberg E., *Coopération et conception*, Editions Octarès, 1996.

troisième, décrivant les objets de l'action collective des pompiers, est liée à la thématique de l'évènement ponctuel de "AZF" par certains termes que l'on retrouve souvent dans les entretiens traitant de la catastrophe : [bêtise, contrainte, pénurie, préjudice, quartier]. Cette troisième variable n'est pas uniquement descriptive, telle que les deux autres. Elle apporte un complément d'information en ajoutant un jugement de valeur à la thématique de la catastrophe.

3 variables thématiques actives :

-**"Opération AZF"**. Mots clés : [déblaiements, gravats, lésion, mort, PMA (poste médical avancé), recherche (de victimes), relève (d'effectifs), site (de l'usine "AZF"), zone (d'intervention)].

-**"Explosion AZF"**. Mots clés : [AZF, catastrophe, communication (systèmes), explosion, industrie de défense (poudrerie), produits chimiques].

-**" Les objets de l'action collective"**. Mots clés : [inégalité, pénurie (d'effectifs), préjudice (morale)].

D. Les "valeurs professionnelles"

Selon le contenu sémantique des quatre variables actives identifiées, nous avons choisi de nommer ce pôle (groupe de variable) : "valeurs professionnelles". Les variables "valeurs professionnelles objectivables", "pompiers volontaires", et "association professionnelle", évoquent chacune des valeurs professionnelles différentes, mais aisément identifiables, car liées à la cohésion sociale, ou encore à l'engagement des pompiers dans leur fonction. De manière moins directe, la variable "formation continue" évoque également la thématique des valeurs professionnelles. Outre le caractère obligatoire de la formation, les pompiers accordent en effet une grande importance au fait de se sentir capable d'accomplir leur mission, et donc d'être suffisamment formé pour cela.

4 variables thématiques actives :

-**"Valeurs professionnelles objectivables"**. Mots clés : [amitié, discipline, groupe, jeunesse, responsabilité, rigueur, service, solidarité, vacances].

-**"Pompiers volontaires"**. Mot clé : [volontaire].

-**"Formation continue"**. Mots clés : [exercice, formation, stage].

-**"Association professionnelle"**. Mots clés : [Amicale, association, calendriers (à la vente), cotisation (association)].

E. Les "statuts et niveaux de décision"

Nous avons choisi de nommer ce pôle (groupe de variables) : "statuts et niveaux de décisions". Les variables "échelons" et "acteurs de décision" évoquent directement cette thématique. De manière moins directe, la variable "repères professionnels" l'évoque également avec les termes précis de "corps" (professionnel), "grade", "rôle", et "statut".

3 variables thématiques actives :

-**"Échelons de décision"**. Mots clés : [administration, département, Europe, France, institution, région, SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours), ville (commune)].

-**"Acteurs de décision"**. Mots clés : [conseil général, conseil régional, directeur, élu local, État, État-major, hiérarchie, mairie (maire), ministre, patron, préfet, président, responsable].

-**"Repères professionnels"**. Mots clés : [contrat (de travail), corps (de métiers), fonction, grade, rôle (des pompiers), statut].

F. "Travail et temporalités professionnelles"

Selon le contenu sémantique des quatre variables actives identifiées, nous avons choisi de nommer ce pôle (groupe de variables) : "travail et temporalités professionnelles". Les variables constituant ce pôle font en effet directement référence à cette thématique d'ensemble.

4 variables thématiques actives :

-**"Travail"**. Mots clés : [boulot, labeur, mutation, travail].

-**"Repères temporels du travail"**. Mots clés : [an, cycle, durée (de travail), gestion (du temps), horaires, jour ou journée (de travail), mois, permanence, routine, rythme].

-**"Astreinte et disponibilité"**. Mots clés : [disponibilité, disposition (être disponible), garde (veille), nuit (travail de), piquet (synonyme de garde), présence (à la caserne)].

-**"Temps libre"**. Mots clés : [congé, enfant, famille, femme, loisir, maison, repos, retraite, télévision, vacance, voyage, week-end].

Il faut cependant souligner que l'ensemble des mots clés énoncés ci-dessus n'a servi qu'à construire les variables (groupes thématiques). Pour la suite de l'analyse, nous ne les avons pas tous retenus, car ils ne permettent pas tous d'identifier, dans les entretiens, d'extraits significatifs de la thématique générale du pôle de représentation : le "travail opérationnel". Nous n'avons retenu que les mots clés les plus porteurs de sens par rapport à cette thématique d'ensemble, et par rapport au discours des agents. Dans l'analyse qui suit, les mots clés que nous avons retenus sont indiqués en gras dans le texte pour monter, grâce aux extraits, le sens que les pompiers donnent aux différentes expressions et leur relation avec les thématiques d'ensemble qu'elles décrivent.

4. Et trois axes "d'oppositions"

Les pôles sont structurés par paires en fonction du champ de tension qui les oppose. Ces paires de pôles forment des "axes" de représentations, ou "dimensions". Nous avons donc "nommé" les trois axes ainsi identifiés. Intéressons-nous de plus près à ces dimensions des représentations du discours des sapeurs-pompiers.

4.1 Première dimension : l'engagement professionnel et structural

Sur ce premier axe de l'espace des représentations professionnelles des pompiers, la thématique du "travail opérationnel" s'oppose à celle du "travail de conception".

De Terssac et Friedberg (1996)²⁴⁷ distinguent trois types d'activités dans l'activité de travail : « le travail de conception », « le travail de réalisation », et « le travail d'organisation ». Nous parlons donc de "travail opérationnel" au sens du travail de réalisation, ou d'exécution, c'est-à-dire des activités "de terrain", "soumises", qui sont la mise en pratique de consignes "pré-établies", et avant tout le "résultat" d'un certain "travail de conception" effectué en amont. Nous entendons par "travail de conception" toutes les opérations qui consistent à planifier les opérations de terrain (quantités d'effectifs, formations, préparation du matériel...). Nous verrons par ailleurs que la notion de travail de conception peut être assez complexe, pouvant

²⁴⁷ Terssac G. (de), Maggi B., « Autonomie et conception. », in Terssac G. de, Friedberg E., *Coopération et conception*, Editions Octarès, 1996.

se mêler à la réalisation, en cours d'action, ou encore prendre la forme de relations professionnelles (Thoemmes, 2006)²⁴⁸.

Notre première hypothèse est que parmi les enquêtés, un groupe d'individus met particulièrement en avant la thématique du travail opérationnel, et il s'oppose dans les propos à un autre groupe d'individus qui met en avant la thématique de la conception professionnelle. (Axe 1, Fig. 1)

Dans cette première dimension des représentations professionnelles des pompiers, le premier pôle de variables, nommé "travail opérationnel", regroupe des individus issus de la série d'entretiens "B", c'est-à-dire traitant du travail des pompiers lors de la catastrophe AZF. L'activité opérationnelle dont traite ce groupe d'individus est celle de leur intervention lors de la catastrophe AZF.

À l'opposé, le second pôle de ce premier axe, est nommé le "travail de conception" des pompiers. Il regroupe des individus issus de la série d'entretiens "A", c'est-à-dire traitant de l'application des 35 heures chez les pompiers.

Tableau 1. Les pôles de la première dimension des représentations des sapeurs-pompiers²⁴⁹.

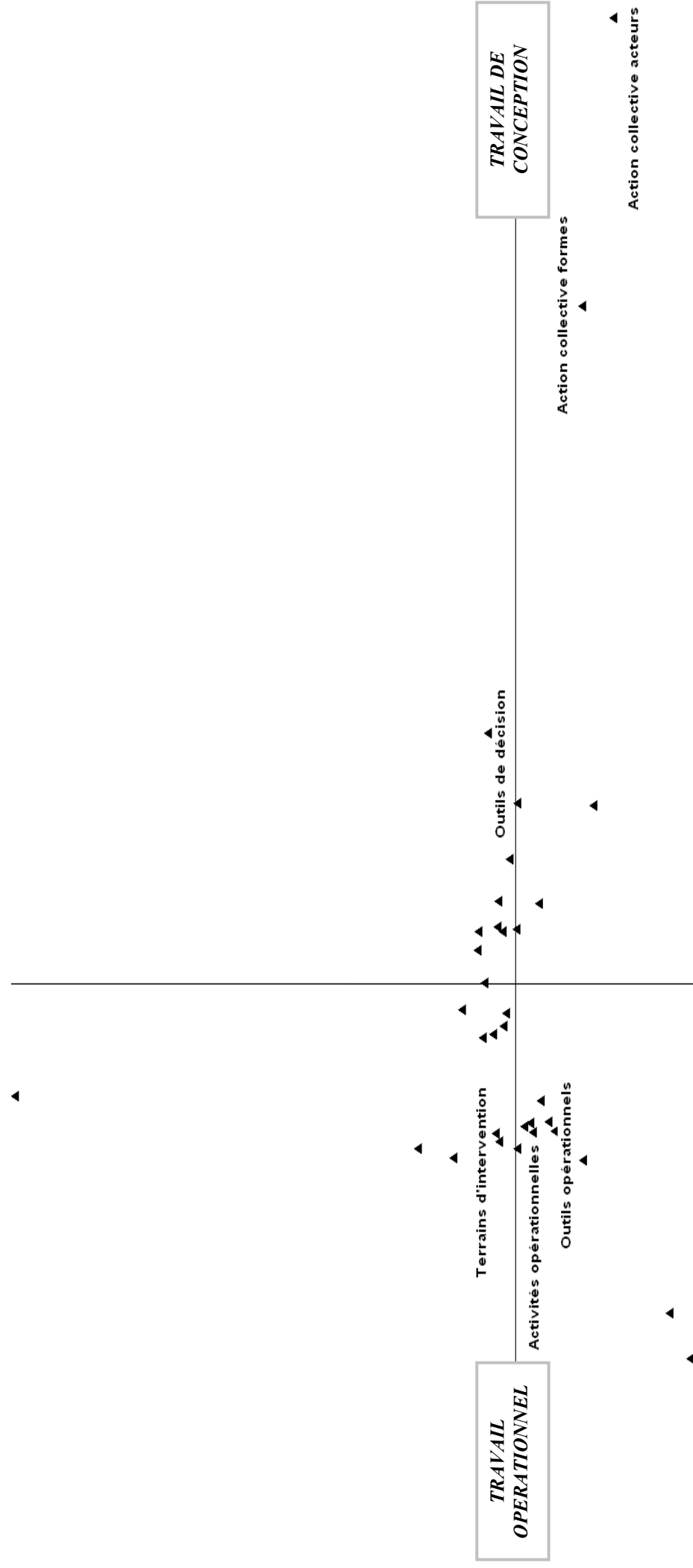
Axe 1						
Pôle 1 "Travail opérationnel"						
[Contribution décroissante]						
<div>Individus</div> <div>Variables</div>	B6	B7	B14			
Terrains d'intervention	n°1	n°1	n°2			
Activités opérationnelles	n°2	n°3	n°1			
Outils opérationnels	n°3	n°2	n°3			
Pôle 2 "Travail de conception"						
[Contribution décroissante]						
<div>Individus</div> <div>Variables</div>	A16	A12	A7	A8	A15	A1
Action collective Formes	n°1	n°1	n°1	n°2	n°1	n°1
Action collective Acteurs	n°2	n°2	n°3	n°3	n°3	n°3
Outils de décision	n°3	n°3	n°2	n°1	n°2	n°2

²⁴⁸ Thoemmes Jens, « L'avènement du temps des marchés, la négociation du travail sous influence », Thèse d'habilitation à diriger des recherches, Université Toulouse 2 Le Mirail, avril 2006. L'auteur montre notamment que le travail de négociation (collective) peut être une composante du travail de conception.

²⁴⁹ Les numéros indiquent le classement de chaque variable, par ordre décroissant d'importance dans les propos des individus (le zéro indique qu'une variable n'apparaît pas comme importante dans un entretien).

Pour expliquer les contributions des variables à la construction de cette première dimension, nous avons représenté graphiquement l'ensemble des variables telles qu'elles apparaissent à l'issue de l'analyse factorielle. C'est alors au sociologue de nommer les extrémités des axes (les pôles) pour caractériser le champ de tension qui se dégage. La figure suivante nous montre le champ de tension entre le travail opérationnel et le travail de conception. Regardons les différentes variables qui ont permis de construire notre raisonnement. Rappelons que chacune de ces variables regroupe des "mots clés" exprimés par les sapeurs-pompiers. Nous montrerons donc plus en détail les expressions regroupées par ces variables pour restituer les sens des propos des agents enquêtés.

Fig. 1. Les variables actives qui contribuent à identifier l'axe 1.



4.1.1 Le travail opérationnel

Tout d'abord, le "travail opérationnel" des pompiers est directement lié à l'action, sur le terrain, c'est-à-dire l'activité en **intervention**. Aussi, les entretiens révèlent l'importance de la mobilité des agents, le travail opérationnel est en effet mis en relation avec les déplacements indispensables aux interventions, des déplacements qui sont symbolisés par les **véhicules** de secours. Également, le travail opérationnel est lié à un point de départ : le **centre de secours**. La **caserne** est en effet le lieu où l'on attend les interventions, mais aussi l'endroit où elles sont préparées, tout en étant un lieu de vie et de socialisation des sapeurs-pompiers. On retrouve aussi une grande importance des **plans** de localisation dans le travail opérationnel.

Les pompiers : des hommes d'action

Tout d'abord, la plupart des pompiers conçoivent leur activité professionnelle essentiellement comme un "métier d'action". Certes, il y a un certain nombre de sapeurs-pompiers dits "administratifs", qui travaillent essentiellement dans des locaux administratifs, selon des "horaires de bureaux". Mais la grande majorité des pompiers sont des "opérationnels", c'est-à-dire des agents qui agissent sur le terrain, en "intervention". Pour eux, l'intervention est la partie la plus importante et la plus intéressante de leur métier. C'est là qu'ils « se sentent pompiers », c'est sur l'intervention que leur engagement professionnel prend tout son sens, qu'ils justifient leur formation, leur présence dans le centre de secours, le port de leur tenue, bref le choix de leur identité professionnelle. On pourrait presque dire que c'est en intervention que "la vie du pompier" prend tout son sens. Dans les activités en caserne, par exemple, certaines tâches ne sont pas toujours effectuées avec enthousiasme. Alors que sur les interventions, les pompiers se sentent davantage motivés par leur métier. Quand il n'y a pas d'intervention, c'est comme si il ne se passait rien, alors quand l'alarme sonne, c'est là que tout arrive. Les pompiers se sentent quelques fois comme des "aventuriers du quotidien", ils attendent l'action avec impatience, et quand ils en reviennent, c'est une page de leur histoire qu'ils ont écrite.

« ...l'intervention est vraiment un milieu particulier, c'est un milieu très différent de celui de la caserne, je pense que l'on est très soudé sur l'intervention, il n'y en a pas beaucoup qui trichent sur l'intervention, alors qu'à la caserne ils vont tricher. » (B6)

C'est une manière voir les choses qui est à double tranchant. Si les pompiers ne participent pas à une intervention qu'ils estiment "importante", ils se sentent bien souvent dépossédés et frustrés. L'intervention procure en effet une certaine "fierté professionnelle" aux agents, une "fierté" qui est en quelque sorte proportionnelle à la difficulté de l'intervention.

« C'est sûr qu'on est toujours un peu frustré quand on ne participe pas à une importante intervention. » (B7)

Les pompiers se voient comme des "hommes d'action", sous-entendus : le travail administratif n'est pas une activité "d'action". Mais cette considération n'est pas anodine, les hommes de terrain ne cherchent pas à amoindrir le travail administratif, mais les hommes de terrain veulent défendre leur spécificité professionnelle, en faisant bien la différence entre leur "mission de terrain", et les autres. C'est une manière pour eux de bien délimiter les contours de leur terrain d'activité, et de le défendre contre tout intrus, et notamment contre les officiers, qui sont essentiellement "administratifs". En somme, les hommes de terrain considèrent qu'ils sont là pour agir, et que les autres ne sont là que pour réfléchir.

« Je pense que les officiers devraient essentiellement s'occuper de la logistique, un peu à l'extérieur de l'intervention, c'est-à-dire au niveau des renforts et de la logistique. Parce qu'au niveau de l'intervention, il faut que ce soit des gens spécialisés qui s'en occupent. » (B6)

Les uns réfléchissent, et les autres agissent

Cette manière d'exprimer les choses est quelque peu caricaturale. Non pas que les "pompiers de terrains" ne voudraient plus avoir à faire aux officiers (leurs cadres "administratifs"), mais ce type de propos montre surtout combien ils défendent "leur espace d'action", leur "terrain de prédilection", c'est-à-dire leur territoire professionnel. Il faut comprendre par là que les hommes de terrain ont souvent besoin de légitimer leur position, dans le cadre professionnel extrêmement hiérarchisé qu'est celui des pompiers. Il arrive alors qu'ils grossissent le trait pour accentuer leurs propos.

En effet, en même temps que de dire que chacun doit s'en tenir à sa mission, c'est-à-dire que les uns réfléchissent et les autres agissent, les hommes de terrain soulignent qu'ils réfléchissent aussi, et surtout au cœur de l'action.

*« On apprend les bases pendant la formation, la réglementation, on apprend comment faire les manoeuvres, mais après c'est de la débrouille. Quand on se trouve sur un gros **accident** de la route ou sur une intervention comme AZF, là c'est de la démerde, il faut réfléchir, il ne faut pas faire n'importe quoi, c'est pas pareil. » (B6)*

Le symbole de l'action : les véhicules de secours

Aussi, les pompiers mettent particulièrement en avant le fait qu'ils soient mobiles dans l'exercice de leur profession. À moins qu'un sinistre ne se déclare au sein même de la caserne, les agents sont obligés se déplacer pour intervenir, parfois à plusieurs centaines de kilomètres de leur point de départ. Et là encore, dans la symbolique du "véhicule de secours", on retrouve l'importance de l'intervention dans le travail des pompiers, le véhicule étant le trait d'union entre la caserne et le site d'intervention, entre le pompier et sa mission.

*« Je ne suis bien que dans les **engins** » (B7)*

Même si au sujet des véhicules d'intervention, Boullier et Chevrier (2000) notent que les pompiers *« vont même jusqu'à les "bichonner", sans pour autant se les approprier personnellement »*²⁵⁰. Il est intéressant de constater que les pompiers se les approprient volontiers par la parole. Cela peut paraître "normal", car plutôt commun à tous les outils professionnels.

*« Je n'ai rien demandé à personne, j'ai chargé mon **véhicule**. » (B6)*

Mais l'appropriation, par le langage, de ces véhicules, va au-delà des outils de travail. Elle montre une appropriation de l'activité professionnelle elle-même. L'intervention, c'est-à-dire l'action professionnelle, devient la propriété de celui qui intervient.

*« En ce qui concerne mon **véhicule**, on a fait toutes nos **interventions** en dehors d'AZF. » (B14)*

²⁵⁰ Boullier D. et Chevrier S., *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Col. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000, p. 145.

Ce phénomène est assez marqué chez les pompiers, dont le métier demande une importante identification professionnelle (Dubar, 1996)²⁵¹. À travers le "concept de véhicule", les pompiers s'identifient par exemple ainsi : un véhicule est un outil, mais surtout un groupe d'hommes.

*« Je me suis porté volontaire, donc nous avons formé un **véhicule**. » (B14).*

Le travail en caserne a autant d'importance que les interventions

Aussi, concernant le travail opérationnel, l'analyse des entretiens nous montre qu'en dehors du moment précis de l'intervention, et les véhicules de secours, les pompiers mettent particulièrement en avant le thème du centre de secours, c'est-à-dire la caserne. Même si les pompiers préfèrent l'action sur le terrain, ils estiment cependant que le travail "en caserne" est "aussi important". Le métier de pompier est un métier d'équipe, et comme tout travail d'équipe, il demande de l'adaptation et de la cohésion de groupe. D'autant plus que les équipes vivent en communauté dans une enceinte fermée, la caserne, durant de longues périodes. Donc cette activité professionnelle implique non seulement une certaine cohésion de groupe, mais qui plus est une certaine convivialité entre les agents.

*« Et puis il y a aussi la préparation de la **caserne** qu'il faut assurer, parce que lorsque les gens rentrent d'**intervention**, il faut qu'ils puissent manger, il faut qu'ils puissent dormir, c'est aussi une gestion importante à faire. » (B7)*

Les pompiers estiment d'ailleurs que le travail en caserne est tout à fait nécessaire, mais aussi assez simple, "facile" à exécuter. Ils considèrent presque le travail en caserne comme un "passe-temps", en attendant les interventions.

*« Il y a toujours quelque chose à faire ici. Ça c'est un petit boulot qui se fait à la **caserne**, c'est assez rapide, quand il faut bricoler je bricole, un peu de mécanique. » (B6)*

Certains agents trouvent même le travail en caserne plutôt "agréable", car il permet de travailler de manière "détendue", la plupart du temps dans un climat "sympathique", presque "comme à la maison entre amis".

²⁵¹ Dubar C., *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles*. Armand Colin, 1996.

« C'est très sympa pour ça d'être ensemble, c'est du travail quotidien, cela fait partie du travail à la caserne. (B6) »

Selon les pompiers : le travail opérationnel c'est essentiellement des interventions, des véhicules de secours, et la caserne. On peut dire que c'est effectivement une vision plutôt pragmatique de concevoir les choses. Se demander "qu'est-ce que l'opération ?", revient en quelque sorte à se demander "qu'est-ce que l'exécution ?". À cette question les pompiers répondent : l'opération, c'est préparé (par exemple la mise à jour des "plans") et attendre l'intervention en caserne, partir dans les "camions rouges" quand "ça sonne", et agir sur place ("intervenir"). Face à cela, s'oppose un autre type de discours, celui qui traite du travail de conception. Dans un premier temps, nous pensons que le thème du travail opérationnel s'oppose à celui de la conception des activités parce que le premier est concret et pragmatique, et que le second est plutôt conceptuel et théorique. Mais même si l'opposition porte bien sûr la question : "qu'est-ce que le travail de pompier ?", nous allons voir que son explication est assez complexe. On notera par exemple que cette dichotomie est aussi liée à la présence de temporalités professionnelles différentes : le travail "d'exécution" (opérationnel) s'inscrit dans temporalités plutôt liées à "l'urgence", alors que la conception concerne davantage des activités professionnelles de plus long terme.

Nous avons ainsi analysé la thématique générale du travail opérationnel des sapeurs-pompiers (Figure 1) en utilisant les mots clés qui ont mis en évidence par le traitement statistique. Nous allons à présent nous intéresser à l'autre pôle du champ de tension de ce premier axe : le travail de conception.

4.1.2 Le travail de conception

Par « travail de conception » nous entendons ici en particulier le travail de la négociation collective et son pouvoir structurant pour le travail opérationnel. En relisant les entretiens dans le détail, tout en recherchant les différents mots clés, nous constatons que le travail de conception des pompiers s'exprime autour de notions particulières liées au contexte de la passation des entretiens. Comme le travail opérationnel, le travail de conception est dans un premier temps lié à l'action, au concret, et il s'exprime cette fois au travers de la notion de **grève**. Ensuite, les entretiens révèlent l'importance de l'interlocuteur avec lequel l'activité est structurée. Autrement dit, les agents conçoivent que le travail de conception est en réalité un dialogue, "un échange" avec un interlocuteur, qu'ils nomment par exemple "le **département**".

Enfin, le travail de conception est mis en relation avec une méthode : la **négociation**. La négociation apparaît en effet ici comme la seule manière de structurer l'activité professionnelle. Les termes "**décisions**", "**recours**", et "**tribunal**", sont également assez présents dans le discours des pompiers qui qualifie le travail de conception. À ces termes, s'ajoute un type de vocabulaire permettant de qualifier le cadre juridique qui entoure selon les pompiers ce travail de conception : "**pouvoir**", "**protocole**", "**budget**", "**procédure**".

Faire la grève, c'est aussi "concevoir" le métier

Selon De Terssac et Friedberg (1996)²⁵², la "conception" professionnelle peut se définir en trois points. Premièrement, « il s'agit d'une activité collective qui se construit dans un rapport de "prescription réciproque" : [...] il ordonne les actions des concepteurs ». Deuxièmement, la conception « apparaît comme une suite de décisions des concepteurs visant à structurer l'action des utilisateurs ». Troisièmement, « la conception apparaît comme une activité qui se poursuit dans la réalisation des actions : en même temps l'activité courante de travail constitue le préalable de toute conception ».

Au regard de cette définition, nous mobilisons la notion de "conception" pour traiter du travail d'organisation de l'activité professionnelle. De quelle manière la structure professionnelle se met-elle en place ? Comment se fait l'attribution des tâches à accomplir, l'évaluation des moyens humains et matériels, les niveaux de rémunération, les congés, bref, la mise en place des conditions de travail.

Selon l'analyse des témoignages des pompiers, on constate que ce travail de conception s'exprime aussi par un type particulier d'action collective : la grève. Communément, la grève n'est pas la première étape dans un processus d'organisation. En général, on pense plutôt que la grève est un "dernier recours" dans une relation conflictuelle entre différents interlocuteurs. Pourtant, selon nos analyses, les pompiers placent la grève en premier plan dans le travail de conception de leur activité professionnelle. Mais en quoi la grève constitue-t-elle un travail de structuration ou de conception de l'activité professionnelle ?

Nous pensons que c'est parce que les pompiers considèrent cette action collective comme un moyen efficace et rapide pour agir sur l'organisation de leur travail. La grève leur permet de participer à la définition des règles (Reynaud, 1995)²⁵³ : discuter avec la hiérarchie, échanger

²⁵² Terssac G. (de), Friedberg E., *Coopération et conception*, Editions Octarès, 1996.

²⁵³ Reynaud J.-D., *Le conflit, la négociation et la règle*, Octarès, 1995, 1997 ;

Reynaud (1997, p. 16) : « la règle est un principe organisateur. Elle peut prendre la forme d'une injonction visant à déterminer strictement un comportement. Mais elle est le plus souvent un guide d'action, un étalon qui

avec la direction au sujet de l'activité professionnelle. Il est difficile de savoir si les pompiers atteignent cet objectif grâce à la grève. Cependant, cette action collective est au moins une manière de revendiquer leur part dans le travail de conception professionnelle. C'est une recherche d'échange concret et approfondi avec la chaîne hiérarchique de leur structure. On peut presque penser que c'est avant tout une demande de considération. Avec l'action collective de la grève, les pompiers demandent peut-être avant tout que leur point de vue soit pris en compte dans l'organisation, la structuration, la conception de leurs activités professionnelles.

Lors de la mise en place des "35 heures", au cours de l'année 2000, les pompiers que nous avons observés entament le processus de négociation par une grève qui dure près d'un mois. Mais rapidement, on comprend que la grève des pompiers n'est pas une "vraie" grève. Faisant partie de la fonction publique territoriale, les pompiers ont un droit de grève soumis à des conditions particulières. Ils peuvent par exemple être réquisitionnés par le préfet, l'un de leurs dirigeants. Les sapeurs-pompiers sont dans l'obligation de procéder aux interventions, sous peine de mise à pied définitive. Cette mise à pied est justifiée par l'histoire du métier de pompier, qui est fortement teintée de valeurs militaires, et toute cessation totale d'activité est considérée comme une sorte de "mutinerie".

*« Notre **grève** n'est pas vraiment une **grève**, parce que nous sommes obligés d'assurer les secours. Nous sommes réquisitionnés. Mais avant, c'était pire, parce que tout le monde n'était pas réquisitionné. Au début de la **grève**, quand tout le monde n'était pas réquisitionné, nous étions trois par véhicules au lieu de quatre. Nous, notre **grève** elle est symbolique, parce que l'administratif est quand même fait, vu que ce n'est pas nous qui le faisons. » (A7)*

La grève : un symbole fort

Au final, la grève des pompiers est plutôt un symbole²⁵⁴. Les pompiers pensent que c'est un symbole qui a du poids en France, ils affirment souvent qu'ils représentent « le

permet de porter un jugement, un modèle qui oriente l'action ; elle introduit dans l'univers symbolique des significations, des partitions, des liaisons (...). Les règles ont des auteurs et elles ont des destinataires. Elles sont liées à un projet d'action commun ».

Voir aussi Reynaud J.-D., *Les règles du jeu : l'action collective et la régulation sociale*. Paris : Armand Colin, 1989.

²⁵⁴ Groux G., Pernot J.-M., *La grève*, SciencesPo. Les Presses, Coll. Contester, 2008. Les auteurs montrent dans cet ouvrage la manière dont la grève subit un fort affaiblissement en tant que moyen d'action.

service de proximité le plus apprécié du public ». Faute de "vraie" grève, les pompiers tentent malgré tout de profiter du caractère symbolique de leur action.

Le symbole de la grève des pompiers est fort, car au regard du caractère "indispensable" de leur activité, ils ne sont "pas censés être mécontents". Mais même symbolique, les pompiers considèrent la grève comme une situation inconfortable, dans laquelle ils se pénalisent par eux-mêmes.

*« Après, il n'y a pas de manoeuvres, il n'y a pas d'instruction. Ça c'est normal, en période de **grève**, on ne fait pas d'instruction, ni théorique, ni technique, on ne fait pas les instructions d'incendie, ni les manoeuvres de secourisme, à partir du moment où il y a **grève**, il n'y a plus tout ça. En fait, ça, c'est notre formation continue. » (A7)*

En période de grève, les agents perdent plusieurs des avantages de leur métier. Cela paraît "normal", car la grève est par définition une période de crise. Les pompiers considèrent même que ces inconvénients peuvent conduire à des situations "risquées" dans l'exercice de leur métier. Mais les avantages perdus sont surtout des avantages personnels : pas de sport, une activité sans motivation, et moins de repos.

Pour les pompiers, la grève est donc un symbole, mais pas forcément une solution. Il semble que ce type d'action ne soit pas suffisant pour se faire entendre, alors ils en conçoivent d'autres. L'extrait suivant montre notamment comment les pompiers élaborent des "solutions de secours" précises pour mener les négociations des 35 heures. Pour eux, l'autre moyen (par rapport à la grève) de structurer et de participer à la conception du métier est en effet d'engager des actions en justice, auprès des tribunaux concernés.

*« Notre démarche est la suivante : plutôt que de continuer des grèves et des actions qui n'apportent rien, il faudrait mettre fin à la grève. Puis à titre individuel, chacun fait un **recours** auprès du **tribunal** administratif pour qu'au 1er janvier 2002, soient appliquées les trente-cinq heures dans notre profession. » (A12)*

Dans ce processus de conception de l'activité professionnelle, l'autre solution envisagée est la négociation. Mais avant d'en détailler les attributs, les pompiers accordent de l'importance à l'interlocuteur avec lequel ils doivent mener cette négociation. Selon les entretiens, l'interlocuteur principal avec lequel les pompiers doivent négocier semble être "le département".

Il est plus facile d'agir que de concevoir

Selon les pompiers : le travail de conception, c'est donc tout d'abord agir, en l'occurrence au travers de la grève ; ensuite c'est identifier son interlocuteur, ici c'est le département qui représente l'employeur ; et négocier avec lui. Mais c'est aussi s'inscrire dans un cadre juridique - comme en témoignent nos mots clés ("décisions", "recours", "tribunal", "pouvoir", "protocole", "budget", "procédure") -. L'analyse factorielle (figure 1) nous montre donc que ce n'est pas parce que "le travail opérationnel" est concret et pragmatique qu'il s'oppose au "travail de conception", qui serait davantage conceptuel et théorique. L'analyse sémantique indique en effet que le travail de conception est également représenté comme un travail d'action. Quel que soit le contexte, les pompiers se voient en fait davantage comme des "hommes d'action" que des "théoriciens".

4.1.3 L'axe 1 de l'analyse factorielle : le travail dans le cadre et le travail sur le cadre

C'est à d'autres niveaux que l'on peut expliquer l'opposition qui ressort des propos des pompiers entre le travail opérationnel et le travail de conception. Dans un premier temps, il ressort du thème du travail opérationnel une certaine notion de "réalisation". C'est-à-dire que les pompiers associent à cette notion les termes : "intervention", avec une connotation de réalisation professionnelle de soi ; "véhicule de secours", qu'ils n'hésitent pas à s'approprier, et dont ils ne pourraient se passer ; et "caserne", qu'ils voient quasiment comme leur "seconde maison". D'ailleurs, les pompiers placent "l'intervention" en tête de leur travail opérationnel. En effet, on peut en quelque sorte comparer le travail des pompiers à celui des commerçants. Même si leurs étalages sont installés, les commerçants ne sont pleinement satisfaits que lorsqu'ils écoulent leur marchandise. Dans le même sens, même s'ils sont de garde, les pompiers ne sont satisfaits que lorsqu'ils effectuent des "interventions" sur le terrain. L'activité "de terrain" tient ainsi une place centrale dans le travail des pompiers

Face à cela, le travail de conception est synonyme de "contrainte", car les actions collectives telles que la "grève" et la "négociation", sont vues comme des périodes de crise ; et l'échange avec l'employeur (le "département") est vu dans ce contexte comme source de conflit. On peut schématiser cette dimension des représentations dans une opposition : avec d'un côté le travail opérationnel, qui serait synonyme de "réalisation de soi", et d'un autre côté le travail de conception, avec la volonté de participer à la construction des règles professionnelles.

Les pompiers revendiquent leur part dans le travail de conception et de structuration professionnelle. Ils considèrent ce travail est "contraignant", et qu'il "ne fait pas partie de leurs missions". Dans ce cas, pourquoi se mobilisent-ils autant pour y participer, pour revendiquer leur part dans cet aspect du métier ? Les pompiers sont peut-être insatisfaits de la manière dont leur métier est conçu et structuré, au point de vouloir s'y impliquer malgré toutes les contraintes et les concessions que cela leur impose. Les 35 heures représentent la première "grande réforme" du corps des sapeurs-pompiers depuis la départementalisation. La manière dont les pompiers abordent les 35 heures est alors peut-être liée aux inconvénients de la départementalisation (1996), par exemple la perte d'un certain pouvoir de décision locale (Padioleau, 2002, p.318)²⁵⁵.

Finalement, on peut dire que cette opposition entre le travail opérationnel et le travail de conception des pompiers met en évidence deux dimensions de leur activité, avec d'un côté l'accomplissement professionnel, et de l'autre le travail de conception.

Faute d'aller exactement dans le sens de cette opposition, certains auteurs prennent la peine d'insister sur la différence entre travail opérationnel et travail de conception des pompiers. Rogalski (2000) souligne la différence entre « *l'activité de conception* » et « *le dispositif opérationnel* » des pompiers²⁵⁶. Et Padioleau (2002) montre bien que les réformes institutionnelles ne sont pas toujours appliquées "telles qu'elles" sur le terrain²⁵⁷.

4.2 Deuxième dimension : s'ajuster à la règle et ajuster la règle

Nous avons explicité la première dimension de l'analyse factorielle, les variables et les mots clés, que nous avons ensuite resitués dans le contexte du discours. Nous poursuivons notre étude des résultats de l'analyse factorielle en appliquant la même méthode à l'axe 2 de l'espace des représentations des sapeurs-pompiers.

Selon ce second axe, la thématique de l'évènement exceptionnel (en termes d'activité opérationnelle "hors normes") s'oppose à celle des valeurs professionnelles des pompiers. Ici, notre hypothèse est que parmi les enquêtés, un groupe d'individus met particulièrement en

²⁵⁵ Padioleau J.-G. (sous la direction de), *La fin des sapeurs-pompiers républicains ?*, Ed. L'Harmattan, 2002.

²⁵⁶ Rogalski J. (à paraître), *Gestion de sinistre et retour d'expérience. Des questions et un cadre d'analyses issus d'études sur la gestion opérationnelle dans le système Sapeurs-Pompiers*. In G. de Terssac & I. Boissières (Eds.), *L'organisation face à la crise*. Toulouse : Octarès.

²⁵⁷ Padioleau J.-G., *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Col. « Sociologies », Ed. PUF, 2002, p. 198.

avant la thématique de l'évènement exceptionnel (représenté par la catastrophe "AZF"), et il s'oppose dans ses propos à un autre groupe d'individus qui met en avant la thématique des valeurs professionnelles. (Axe 2, Figure 2)

Sur ce second axe, le premier pôle de variables est nommé "l'évènement exceptionnel". Il regroupe des individus actifs exclusivement issus de la série d'entretiens "B", c'est-à-dire traitant du travail des pompiers lors de la catastrophe "AZF". À l'opposé, le second pôle est nommé les "valeurs professionnelles" des pompiers. Il regroupe des individus actifs exclusivement issus de la série d'entretiens "C", c'est-à-dire traitant du travail quotidien des pompiers. Les "valeurs professionnelles" dont ils traitent seraient donc liées à leurs activités quotidiennes.

Tableau 2. Les pôles de la seconde dimension des représentations des sapeurs-pompiers²⁵⁸.

Axe 2						
Pôle 1 "Evènement exceptionnel"						
[Contribution décroissante] →						
Variables \ Individus	B1	B5	B12	B9	B8	B14
Explosion AZF	n°1	n°1	n°1	n°1	n°2	n°2
Opération AZF	n°2	n°2	n°2	n°2	n°2	n°1
Objets de l'Action collective	n°3	n°3	n°3	0	n°3	n°3
Pôle 2 "Valeurs professionnelles"						
[Contribution décroissante] →						
Variables \ Individus	C5	C4	C6	C8		
Association professionnelle	n°1	n°4	0	0		
Formation continue	n°2	n°3	n°3	n°3		
Pompiers volontaires	n°3	n°2	n°2	n°1		
Valeurs professionnelles objectivables	n°4	n°1	n°1	n°2		

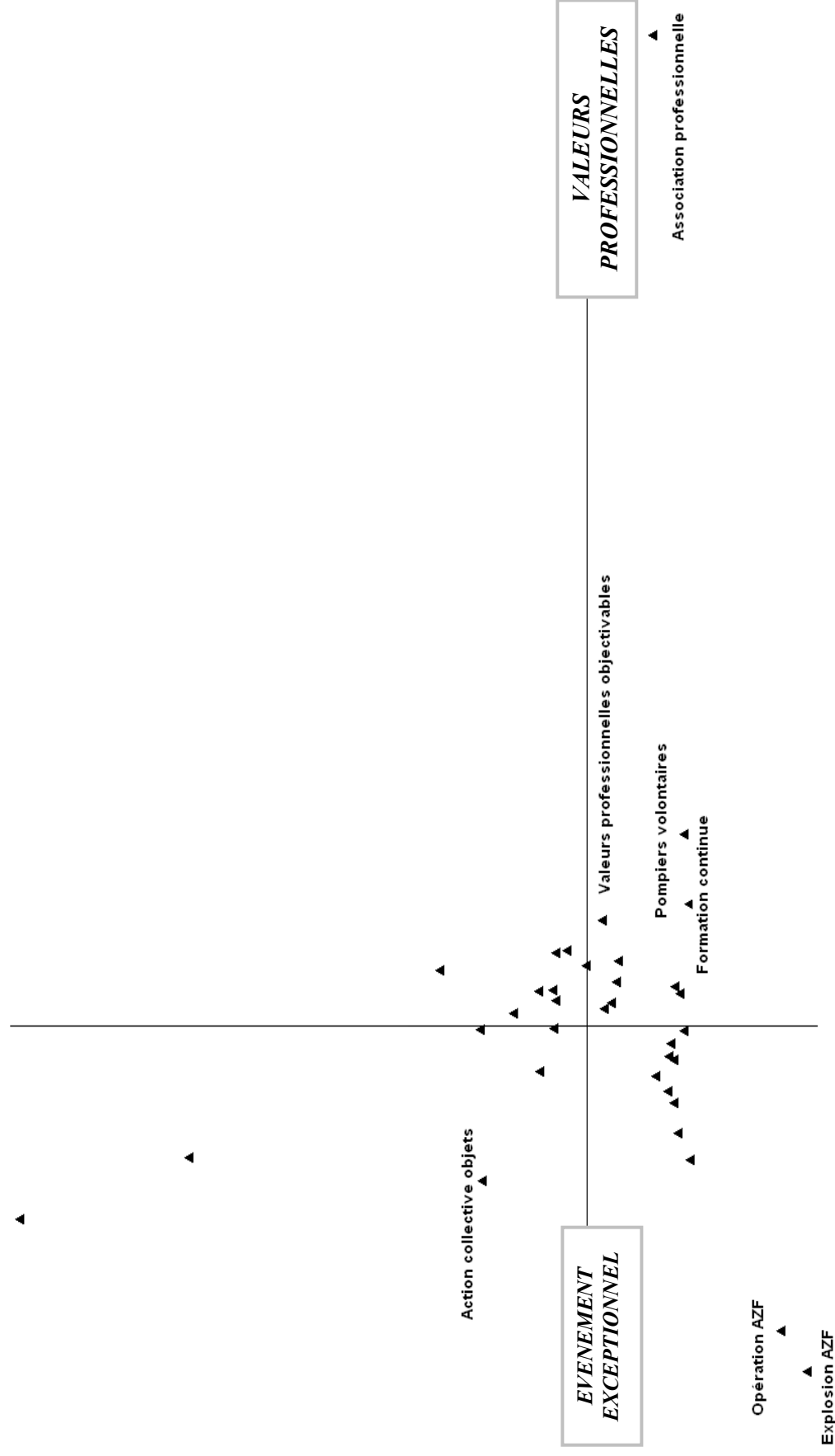
L'analyse factorielle restitue la situation de passation des entretiens, et elle nous indique le champ de tension dans lequel les représentations prennent place dans cette seconde dimension. A nouveau, tel que dans la première dimension, le contexte de passation des entretiens est clairement restitué par les traitements statistiques appliqués à l'ensemble des textes constitués par les propos des pompiers. Les pôles "regroupent" les individus porteurs

²⁵⁸ Les numéros indiquent le classement de chaque variable, par ordre décroissant d'importance dans les propos des individus (le zéro indique qu'une variable n'apparaît pas comme importante dans un entretien).

d'un même type de discours. Le premier pôle est porté par des pompiers du groupe B, alors que le second pôle est porté par des pompiers du groupe "C". Cela indique que l'analyse factorielle conserve le sens des discours qui est donné par le contexte d'entretien, elle ne fait pas "disparaître" le sens premier (contextuel), des propos recueillis.

La représentation graphique qui suit indique l'ensemble des variables telles qu'elles apparaissent à l'issue de l'analyse factorielle. Nous avons nommé les extrémités des axes (les pôles) pour caractériser le champ de tension qui se dégage : entre "événement exceptionnel" et "valeurs professionnelles". Les différentes variables qui ont permis de construire notre analyse regroupent donc des "mots clés" exprimés par les sapeurs-pompiers. Pour rappel, cette démarche permet de retrouver ces mots clés dans les entretiens, pour ensuite "sélectionner" les extraits les plus significatifs pour notre raisonnement sur le métier de pompier.

Fig. 2. Les variables actives qui contribuent à identifier l'axe 2.



4.2.1 L'évènement exceptionnel

Comment se préparer à une "catastrophe" ?

Les pompiers affirment qu'ils ont besoin d'un débriefing, qui pourrait bénéficier au métier de manière générale, puisqu'il permettrait de progresser dans les techniques d'intervention. Ce qui préoccupe les pompiers en priorité, c'est en effet le manque de préparation face à certaines interventions.

*« On peut toujours s'entraîner sur certaines choses, mais par exemple sur **AZF** on s'entraînait sur des risques chimiques, mais on ne s'est jamais entraîné pour l'**explosion**. Cela a explosé, on ne savait plus ce qu'il fallait faire. » (B12)*

L'intervention : une question de sectorisation

Puis l'explosion "AZF", c'est pour les pompiers un site bien identifié : le site de l'usine chimique. Les dégâts de l'explosion ont dépassé les frontières de l'usine chimique, puisqu'ils ont atteint quasiment toute la ville. Mais les pompiers ont décidé de sectoriser leur action en faisant une différence entre les interventions à l'intérieur de l'usine et celles à l'extérieur. Sans doute pour simplifier l'organisation des différentes actions à mener.

*« Sur **AZF**, j'étais conseiller technique sauvetage et **déblaiement**. Je suis donc resté sur le **site** d'**AZF**, mais au bout de quatre heures il y a eu un autre conseiller technique qui était à l'extérieur du **site** et qui s'occupait des autres chantiers, c'est comme ça que l'on s'est réparti. » (B1)*

Dans cette organisation, mêmes si ils étaient mobiles dans l'enceinte même de l'usine, les pompiers qui étaient affectés à "l'intérieur" de l'établissement n'ont pas été chargés de missions à "l'extérieur". Sur "AZF", il y avait donc une différence claire entre les pompiers sur le site, et ceux qui étaient à l'extérieur.

*« C'est-à-dire que personnellement j'étais cantonné sur le **site** de l'usine, donc je ne peux pas vous parler des interventions qui se sont déroulées en dehors comme au centre-ville. » (B1)*

De plus, les pompiers ont cherché à ne pas être trop nombreux sur le site de l'explosion, et à gérer au mieux la circulation aux portes de l'usine. En effet, non seulement tous les risques

liés aux activités chimiques de l'établissement n'étaient pas encore maîtrisés, mais aussi des intrus, des particuliers curieux ou des journalistes, tentaient de s'introduire sur le site de la catastrophe.

*« Ils ont essayé d'engager un minimum de personnel sur le **site**. Parce que le **site** était quand même assez spécifique. » (B12)*

La mission principale : retrouver les victimes

Une fois sur le site, pour les pompiers qui y ont été affectés, le travail a globalement consisté à faire de la recherche de victime. Sur le site de l'usine, quelques heures après l'explosion, la plupart des "victimes de surface" sont secourues et évacuées, mais il reste un certain nombre de victimes ensevelies sous les décombres. Les pompiers doivent mobiliser du matériel (tractopelles, bulldozers...) et des techniques spécialisées, les équipes de "sauvetage et déblaiement", les chiens des équipes "sino techniques".

*« Moi je suis formé en sauvetage et **déblaiement**, donc j'ai repris ce que j'avais appris, on **recherche**, on enlève les morceaux, on essaie de trouver des personnes, c'est tout ce que l'on fait. » (B12)*

Les recherches ont duré plus de vingt-quatre heures. À ce sujet, Rogalski²⁵⁹ intègre de manière étroite la dimension temporelle de l'action dans la définition de la solution d'une situation de crise (au sujet des phases temporelles d'intervention des services de secours, voir chapitre « La chronologie de la catastrophe "AZF" »).

Dans leurs interventions quotidiennes, les sapeurs- pompiers sont rarement confrontés à des victimes décédées. C'est notamment parce que les sinistres comme "AZF" provoquent des décès qu'ils sont qualifiés de catastrophes. Les pompiers se sont sentis dépassés par les événements, et de plus, ils ne sont pas insensibles au nombre et aux types de victimes.

*« **AZF**, c'est le cas de figure d'une intervention énorme, et c'est quand même le risque chimique du siècle, avec 32 **morts** et 2000 blessés à gérer, cela n'est pas évident, on a des*

²⁵⁹ Rogalski J. (à paraître), *Gestion de sinistre et retour d'expérience. Des questions et un cadre d'analyses issus d'études sur la gestion opérationnelle dans le système Sapeurs-Pompiers*. In G. de Terssac & I. Boissières (Eds.), *L'organisation face à la crise*. Toulouse : Octarès.

échelles de grandeur, mais dès que l'on dépasse ces échelles, il faut quand même assez de recul pour gérer l'intervention. » (B1)

Le problème principal : les communications

Enfin, pour les pompiers, "AZF" est un problème de "communication" (Habermas, 2001)²⁶⁰. D'abord, ils font état d'une "communication" discontinue entre les cadres (les officiers). Il semble en effet que certains des ordres que les officiers ont transmis aient été opposés. En somme, concernant une même opération, différents officiers ont donné des ordres différents à une même équipe d'intervention. Ou encore, certains ordres ne correspondaient pas au contexte de l'opération concernée, car les informations relayées ont été faussées en cours de transmission.

*« Je ne pense pas qu'il y ait eu du désordre ou des maladresses, mais il est certain que dans les premiers instants il y a eu des ratés, enfin c'est-à-dire des mauvaises localisations (de victimes), car il y a eu des ordres et des contre-ordres à cause de mauvaises informations et d'une mauvaise **communication**. » (B1)*

Ce type de problème peut être crucial en situation d'urgence. L'organisation du travail des pompiers est fondée sur un système hiérarchique. Dès lors, si le commandement présente des manquements, c'est toute la chaîne hiérarchique qui en est affectée, puisque les ordres sont des consignes de travail, et si elles sont erronées, c'est toute l'activité qui en découle qui sera biaisée. Par exemple, une victime peut être secourue dans un laps de temps plus long quand l'organisation des pompiers est déstabilisée. Sur "AZF", globalement, les cadres ont peut-être aussi été dépassés par les événements. Rogalski²⁶¹ définit clairement *« la gestion de l'information opérationnelle »*, ce que nous appelons la communication, comme le possible *« talon d'Achille de la gestion de crise »*.

Pour résumer, les pompiers conçoivent l'intervention exceptionnelle de "AZF" d'abord comme une explosion sans précédent. Une catastrophe qui a marqué les esprits, qui a

²⁶⁰ Habermas J., *Théorie de l'agir communicationnel*, 1981, rééd. Fayard 2001.

²⁶¹ Rogalski J. (à paraître), *Gestion de sinistre et retour d'expérience. Des questions et un cadre d'analyse issus d'études sur la gestion opérationnelle dans le système Sapeurs-Pompiers*. In G. de Terssac & I. Boissières (Eds.), *L'organisation face à la crise*. Toulouse : Octarès. *« Le problème de la qualité du flux d'information est récurrent dans l'analyse des situations de crise. [...] De manière globale ; l'instrumentation de la gestion de l'information opérationnelle est un talon d'Achille, qu'il s'agisse de l'organisation du flux d'information – dans sa dimension "logique" – ou des moyens supportant cette organisation : transmission, représentation et mise à disposition. »*

provoqué la panique générale dans la quatrième ville de France, dont la cause est une erreur humaine, et surtout une intervention à laquelle les secours n'étaient pas préparés. Ensuite, ils retiennent de "AZF" que l'intervention était identifiée sur des territoires précis, il y avait l'intérieur et l'extérieur de l'usine, et un site industriel placé sous contrôle, car mal maîtrisé. "AZF", c'est aussi pour les pompiers de la recherche de victimes, de victimes vivantes et de victimes décédées, ce qui semble les avoir marqués. Enfin, cette intervention exceptionnelle est pour eux synonyme de manque de communication. Non seulement les cadres, c'est-à-dire les officiers, ont eu des difficultés à s'accorder, car peut-être dépassés par les événements, mais de plus, une panne généralisée du matériel de communication a également déstabilisé l'organisation des secours.

Face à cela, sur ce second axe des représentations professionnelles des pompiers issu de l'analyse factorielle (Figure 2), un autre type de discours s'oppose : celui qui traite des valeurs professionnelles. Pourquoi le discours portant sur l'évènement exceptionnel de "AZF" s'opposerait-il au discours qui traite des valeurs professionnelles ? Nous allons donc voir de quoi est constituée la thématique des valeurs professionnelles des pompiers, et en quoi elle s'opposerait à celle de l'évènement exceptionnel.

4.2.2 Les valeurs professionnelles

Les sapeurs-pompiers : 85% de volontaires

Pour les pompiers de France, la prédominance du volontariat est liée à l'histoire de cette activité. Dans le temps, ce sont les artisans, les commerçants, puis les maîtres d'ouvrages (menuisiers, architectes...), qui étaient attelés à la tâche de la lutte contre les incendies. Le secourisme d'urgence garde aujourd'hui de profondes traces de ses traditions historiques. Par exemple, l'activité de pompier se transmet souvent par le biais familial. Aussi, le "milieu pompier" constitue un réseau social d'importance (Boullier et Chevrier, 2000)²⁶².

*« Moi je suis devenu sapeur pompier **volontaire** parce que ça me plaisait, mais aussi parce que mon grand-père était pompier. Et aussi parce qu'il y a beaucoup d'esprit d'équipe, j'ai beaucoup de copains qui sont **volontaires**. » (C6)*

²⁶² Boullier D. et Chevrier S., *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Col. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000. Cet ouvrage donne une description précise et assez complète du volontariat des pompiers (p. 103).

Ce réseau social, ou "milieu pompier", n'est pas facile d'accès. Car avant de devenir professionnels, les pompiers ont pour la plupart été volontaires à leurs débuts. Mais pour être volontaire, la motivation est de mise, notamment face à la difficulté de la formation demandée aux candidats.

Volontaire : le parcours du combattant

Pour devenir sapeur-pompier volontaire, il faut sans doute être davantage motivé aujourd'hui que par le passé. Selon les pompiers interrogés, les formations sont aujourd'hui plus complexes et plus longues. Cela correspond-il à une volonté d'améliorer la qualité des secours, et les nouveaux besoins en matière de secours nécessitent ces changements. L'activité de pompier semble plus difficile d'accès.

*« Moi je trouve que le recrutement est bien mieux qu'avant. Parce qu'on a des gens motivés, et il faut savoir qu'aujourd'hui c'est plus difficile qu'avant parce qu'on nous demande beaucoup de **formation**, on nous demande de faire beaucoup d'heures. Les modules sont tellement complexes, nouveaux et longs, alors les jeunes d'aujourd'hui quand ils arrivent au bout du parcours et qu'ils ont réussi, je peux vous dire qu'ils sont motivés. » (C6)*

Volontaire pour "rendre service"

L'engagement dans le volontariat est considéré par les pompiers comme un acte civique, "un service rendu à la population". Ils trouvent une satisfaction personnelle à voir leur activité de cette manière.

*« Pour moi c'est un **service** rendu à la population, mais c'est aussi une passion, un accomplissement. On aime faire ça. » (C5)*

Les pompiers sont particulièrement sensibles aux démonstrations de reconnaissance que peuvent leur témoigner les usagers. *« Si l'on en croît les sondages, les sapeurs-pompiers bénéficieraient d'une opinion favorable auprès de 96% des Français. »²⁶³*

*« ...de toute façon, je pense que la population est plutôt satisfaite du **service** rendu. » (C4)*

²⁶³ Boullier D. et Chevrier S., *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Col. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000, p. 9.

Mais même si le système du volontariat continue à fonctionner en France, comme dans d'autres pays d'Europe, les enquêtés affirment que la notion de "sacrifice personnel" est une "valeur" en voie de disparition.

*« Pour le moment ça marche encore assez bien, mais je ne sais pas si à l'avenir cela va continuer, parce que je sais pas s'il va y avoir des gens qui vont bien vouloir sacrifier de leur temps privé pour rendre **service** aux autres, j'ai l'impression que cela devient quand même de plus en plus rare. » (C4)*

Rendre service aux autres, mais pas seulement pour la gloire

Pour les pompiers volontaires, les valeurs professionnelles touchent à des notions telles que l'investissement personnel, la formation, le service rendu à la population, l'appartenance au service public. Mais ils accordent également de l'importance aux "vacations". Pourtant, ils ne sont rémunérés que durant leurs périodes d'intervention, sur le terrain. Leur intervention est "chronométrée" à la minute près et c'est ce laps de temps précis qui est indemnisé, au prorata du SMIC horaire (6,20 euros de l'heure). L'indemnisation des volontaires ne constitue pas un "salaire", mais un complément de revenu.

*« Pour un sous-officier qui a fait trente années de bons et loyaux **services** en tant que **volontaire**, à la retraite, on lui donne 1800 francs par an. » (C6)*

Par ailleurs, le volontariat est aussi considéré comme une trajectoire professionnelle à part entière, car il est un moyen d'accéder à la profession de pompier.

Valeurs professionnelles et valeur de la profession...

L'indemnisation des volontaires ne doit pas être considérée comme un revenu, même si elle prend alors la forme de montants numéraires. Mais il faut remarquer que les volontaires ont accès à certains "avantages", qu'il est d'ailleurs difficile de connaître si on n'est pas concerné. Mais surtout, ces "avantages", comme l'indemnisation, sont pour les pompiers une forme de reconnaissance de la part de "la société civile". Ces "retours sur investissement" sont pour eux la manifestation concrète de l'appréciation du service qu'ils rendent aux autres usagers.

« De nuit, ce sont les casernés, c'est-à-dire les **volontaires** qui habitent ici, sur place juste au-dessus du centre de secours, qui font les stationnaires et qui prennent le téléphone la nuit, c'est-à-dire de 7h00 du soir à 7h00 du matin. En compensation de ce **service**, ils ont de petits avantages au niveau de l'appartement, on leurs paye certains frais, pas le loyer, mais ils ont des avantages. » (C6)

Les pompiers : une structure associative ?

La dernière "valeur" qui ressort de l'analyse factorielle des entretiens (Figure 2) est l'activité associative. Qu'ils soient professionnels, volontaires, et quelle qu'en soit l'importance, tous les centres de secours comportent une "Amicale des sapeurs-pompiers". C'est une association de loi 1901 qui est ce qui s'apparente le plus au comité d'entreprise des pompiers.

Les agents y "investissent" du temps personnel, "prélevé" sur leur temps libre, pour en retirer des bénéfices en terme de socialisation professionnelle et de confort de travail.

Puis cette Amicale "gère" leur adhésion à une "mutuelle des pompiers", une forme d'assurance vie. Cette association prend donc une réelle dimension "juridique", puisqu'elle constitue un maillon indispensable dans un système mutualiste complexe.

« À côté, je suis président de l'**amicale** des sapeurs-pompiers. Nous sommes une petite dizaine dans l'**amicale**, et son rôle c'est que par l'intermédiaire des **calendriers**, nous puissions récolter de l'argent ; pour financer des voyages aux sapeurs pompiers et à leurs épouses, pour ceux qui veulent venir, on finance aussi le sapin de Noël pour les enfants de sapeurs pompiers, ont fait aussi quelques repas entre nous, cela nous permet aussi de payer nos **cotisations** auprès de l'union départementale, de l'union régionale et à la fédération. » (C5)

4.2.3 L'axe 2 de l'analyse factorielle : l'évènement à l'épreuve des valeurs du métier

Selon l'analyse factorielle et le contenu de nos entretiens (Figure 2), quelles sont les valeurs professionnelles des pompiers ? Nous avons vu que ces valeurs gravitent autour de cinq termes clés : le volontariat, la formation, le service, les vacances, et l'association des pompiers ("l'Amicale"). Le volontariat représente en quelque sorte l'engagement personnel des pompiers dans une mission "difficile". Avec celui de la formation, le thème du volontariat nous montre aussi que "le monde des pompiers" constitue un réseau social à part entière, difficile à pénétrer, et que la motivation est sans doute la qualité la plus demandée aux

éventuels candidats. La formation des pompiers est en effet de plus en plus difficile à suivre, notamment à cause de la complexification des missions, mais elle reste un enjeu important pour progresser dans l'activité, et dans la rémunération. Ensuite, les valeurs professionnelles se développent en terme de "service". Dans un premier temps par rapport à ce que les pompiers appellent le "service rendu à la population", c'est-à-dire l'accomplissement d'une mission "difficile" sans qu'ils en soient contraints. Et dans un second temps par rapport à l'inscription des activités des pompiers dans le domaine du "service public". À côté du fait de "rendre service", les valeurs professionnelles des pompiers s'attachent à l'importance de la rémunération, ou de l'indemnisation en ce qui concerne les volontaires. Puis, l'activité associative interne des pompiers, sous la forme de "l'Amicale des sapeurs-pompiers", est aussi une valeur professionnelle. Elle inscrit en effet les participants au "monde des pompiers", au travers d'une "socialisation professionnelle", mais aussi avec des avantages extra-professionnels, voire financiers. À cela, les pompiers incluent dans leurs valeurs professionnelles les notions de groupe et de responsabilité. Ces dernières formes de "valeurs professionnelles" nous font penser qu'il existe au sein du "corps des sapeurs-pompiers" une certaine survivance du corporatisme professionnel traditionnel.

Pourquoi le discours portant sur l'évènement exceptionnel de "AZF" s'oppose-t-il au discours qui traite des valeurs professionnelles ? L'évènement "AZF" est perçu comme "surprenant", "non prévu", "mal maîtrisé", "marquant", "sans communication", "perturbateur", "incontrôlable", "déstabilisant", en somme pour les pompiers, il représente un moment de "d'instabilité", voir de "crise". À l'opposé, les valeurs professionnelles des pompiers sont synonymes "d'engagement personnel", de "réseau social" solide, de "service rendu à la population", et de "rémunération", elles ont donc pour les pompiers une connotation de "stabilité". Nous avons donc pensé que l'opposition entre l'évènement "AZF" et les valeurs professionnelles des pompiers s'explique par les différentes temporalités professionnelles associées à ces deux thèmes. On peut en effet penser que la "ponctualité" (la "crise") de l'évènement "AZF" s'oppose à la "permanence" (ou la "stabilité") des valeurs professionnelles. On peut peut-être parler de "temporalités opposées de rythme de travail", dans le sens où un évènement ponctuel, qui est conjoncturel, s'oppose à des valeurs professionnelles qui sont constantes.

Mais au fond, il semble que la question des temporalités professionnelles (Grossin, 1996)²⁶⁴ soit présente dans les trois axes de représentations indiqués par l'analyse factorielle des entretiens. Les oppositions, ou tensions, que l'on identifie entre les différents pôles de représentations des pompiers peuvent aussi s'expliquer par des différences de rythmes temporels, des tensions entre rythmes d'activité courts et longs. Dans l'axe 1, le thème du "travail opérationnel" est lié à des temporalités courtes, d'action en urgence. Alors que celui du "travail de conception professionnelle" est davantage lié à des temporalités longues, de structuration et de planification lente de l'action. Dans l'axe 2, le travail des pompiers face à un "évènement exceptionnel" est plutôt lié à des temporalités courtes, au même titre que la thématique du "travail opérationnel". Alors que les "valeurs professionnelles" sont davantage liées à des rythmes constants, latents, étirés dans le temps. Nous allons enfin voir que dans le troisième axe, la thématique des "niveaux de décision" appartient à des temporalités professionnelles courtes, car verticales et ponctuelles. Alors que la thématique des "temporalités professionnelles des pompiers", au sens large, met en évidence des temporalités plutôt longues, avec des rythmes de travail qui se construisent dans le temps, une planification de l'activité de travail qui demande une organisation de fond, une structuration réfléchie entre des temps de travail, d'astreinte, de garde, qui demandent de la disponibilité, et des temps de repos, des temps libres, qui doivent être consacrés à la vie de famille et aux activités personnelles.

4.3 Troisième dimension : les temps de la bureaucratie et les temps des acteurs

Sur ce troisième axe issu de l'analyse factorielle, la thématique des "statuts et niveaux de décision" des pompiers s'oppose à celle de leurs "travail et temporalités professionnelles". Nous posons donc une troisième interprétation selon laquelle : un groupe d'individus met particulièrement en avant la thématique des "statuts et niveaux de décision" des pompiers, et il s'oppose dans les propos à un autre groupe d'individus qui met en avant la thématique du "travail et des temporalités professionnelles" (Axe 3, Fig. 3)²⁶⁵.

²⁶⁴ Grossin W., *Pour une science des temps. Introduction à l'écologie temporelle.*, Octarès Editions 1996.

²⁶⁵ Sur l'axe 3, le premier pôle de variables, nommé "statuts et niveaux de décision", regroupe des individus actifs issus des séries d'entretiens "B" et "C", c'est-à-dire traitant du travail des pompiers lors de la catastrophe AZF et du travail quotidien des pompiers. Cependant, il faut remarquer que ce groupe d'individu (pôle 1 de l'axe 3) n'est pas anodin. En effet, il est constitué d'individus qui n'ont pas été interrogés sur les mêmes sujets, et malgré cela, ils ont un point commun essentiel : ils sont tous officiers. Il s'agit donc des "statuts et niveaux de décision" selon le point de vue des officiers.

Face à ce troisième axe de l'espace de représentations des sapeurs-pompiers, nous proposons une hypothèse générale selon laquelle "la verticalité" des niveaux de décision s'oppose à "l'horizontalité" des activités quotidiennes des acteurs. La thématique des "niveaux de décision" est liée à des notions "administratives" et "bureaucratiques", d'ordres, de directives "qui viennent d'en haut". Les pompiers y opposent la manière dont ils imaginent leur travail quotidien : avec des temporalités d'action étalées dans l'espace et le temps, il est au centre d'une organisation transversale complexe, construite "à la longue", entre différentes sphères de la vie professionnelle et privée ; mais le travail quotidien s'exprime aussi en termes de coopérations, de collaborations professionnelles multiples, complexes, horizontales.

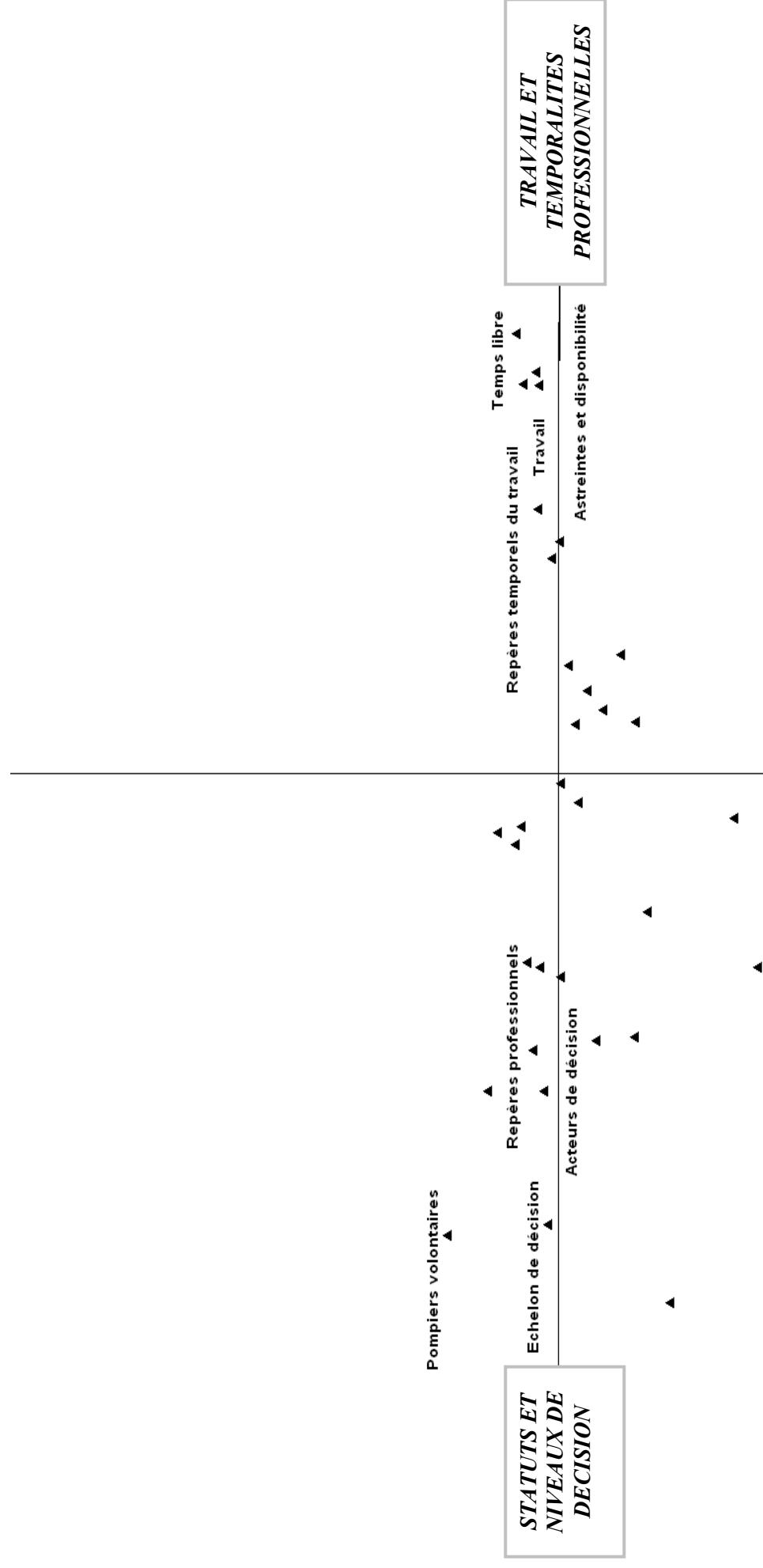
Tableau 3. Les pôles de la troisième dimension des représentations des sapeurs-pompiers²⁶⁶.

Axe 3									
Pôle 1 "Statuts et niveaux de décisions"									
[Contribution décroissante]									
<div>Individus</div> <div>Variables</div>	C11	B2	C14	C9	B3				
Échelons de décision	n°1	n°3	n°1	n°2	n°1				
Acteurs de décision	n°2	n°1	n°2	n°1	n°2				
Repères professionnels	n°3	n°2	n°3	n°3	n°3				
Pôle 2 "Travail et temporalités professionnelles"									
[Contribution décroissante]									
<div>Individus</div> <div>Variables</div>	A11	A2	A5	A10	A14	A3	A13	A9	B13
Repères temporels du travail	n°1	n°1	n°2	n°1	n°1	n°1	n°1	n°1	n°1
Travail	n°2	n°2	n°1	n°2	n°2	n°2	n°3	n°3	n°2
Temps libre	n°3	n°4	n°3	n°3	n°3	n°3	n°2	n°2	n°3
Astreintes et disponibilité	n°4	n°3	n°4	n°4	n°4	n°4	n°4	n°4	n°4

À l'opposé, le second pôle de l'axe 3, nommé "travail et temporalités professionnelles" des pompiers, regroupe des individus actifs issus des séries d'entretiens "A" et "B", c'est-à-dire traitant de l'application des 35 heures chez les pompiers et de leur intervention suite à la catastrophe de "AZF". La thématique générale de ce pôle est donc commune à ces deux types de propos des sapeurs-pompiers.

²⁶⁶ Les numéros indiquent le classement de chaque variable, par ordre décroissant d'importance dans les propos des individus (le zéro indique qu'une variable n'apparaît pas comme importante dans un entretien).

Fig. 3. Les variables actives qui contribuent à identifier l'axe 3.



4.3.1 Les niveaux de décision et les statuts

Couches, strates, et territoires de décision : une architecture précise

Concernant le thème global des statuts et des niveaux de décision, les entretiens indiquent que les pompiers traitent souvent du territoire départemental. Comme précédemment évoqué, le département est pour eux l'échelle territoriale la plus importante puisque le corps des sapeurs-pompiers est divisé en France selon les départements "administratifs".

*« Régulièrement en principe, l'inspection est tenue de venir dans notre **département** afin de faire un rapport sur la gestion du **corps** des sapeurs-pompiers. » (B2)*

Le département est ainsi "autonome", sous un contrôle national. Mais d'un autre côté, il doit lui-même assumer un rôle de contrôle, sur les centres de secours qui sont sur son territoire.

*« Actuellement, au niveau du **département**, il y a des choses qui sont décidées, et le chef de centre (caserne) doit faire avec. » (C11)*

Des statuts hiérarchiques stricts

Outre le territoire, les pompiers conçoivent que les statuts font partie intégrante du thème des niveaux de décision. À ce niveau, les statuts sont nombreux chez les pompiers. On peut même parler d'un "système complexe", car les différents pouvoirs sont en même temps nombreux, exclusifs, mais ils sont aussi transmissibles. Il faut de plus différencier les pouvoirs opérationnels, c'est-à-dire attrayants à l'activité opérationnelle, sur les terrains d'intervention et dans les centres de secours, ce sont les différents grades qui comptent à ce niveau ; des pouvoirs administratifs, puisque les pompiers sont des fonctionnaires territoriaux, et qu'ils doivent par là se soumettre à certaines décisions dites "administratives". Ces décisions sont pour les pompiers prises par des personnalités identifiables, telles que "le préfet"²⁶⁷, "le maire", et des organismes administratifs, tels que "le conseil d'administration"

²⁶⁷ "L'employeur" des sapeurs-pompiers, leur conseil d'administration, est un acteur pluriel. Il se compose d'un représentant du département (le président du Conseil Général), d'un représentant de l'Etat (le Préfet), et d'un représentant des pompiers (un Colonel, le plus haut grade).

Le représentant de l'Etat (le Préfet), est assimilé à un décideur exécutif des pompiers. Il est chargé de faire en sorte que les décisions prises par le conseil d'administration des pompiers soient exécutées sur le terrain. Par exemple, lorsque les pompiers du département sont dépassés par l'ampleur d'une intervention, c'est au Préfet que la direction opérationnelle des secours demande la mobilisation de renforts extérieurs (autres départements

et "le service départemental", qui sont d'ailleurs souvent personnifiés dans les propos des agents.

*« Il y a le conseil d'**administration** qui décide des choses, et le **préfet**, d'un point de vue opérationnel, peut demander, imposer certaines choses. Le conseil d'**administration** est chargé d'**administrer** et de gérer le service **départemental**. Et le **préfet**, c'est lui qui est chargé de la gestion opérationnelle du service **départemental**. Le **maire** est le **patron** opérationnel sur sa commune, mais le **préfet** peut se substituer à lui, et prendre la direction des opérations. » (C11)*

Il faut aussi remarquer que le système statutaire des pompiers est totalement hiérarchisé, et de manière pyramidale. De plus, la chaîne hiérarchique en est assez étendue. On peut en effet remarquer que le contrôle au niveau national n'est pas absent du système de décision des pompiers. On peut dire en fait que leurs niveaux de décisions s'étendent du niveau communal (la caserne), jusqu'au niveau national (le ministre).

*« À savoir que le **ministre** de l'Intérieur a missionné un député **maire** pour la rédaction d'un rapport afin de faire un certain nombre de propositions pour favoriser le volontariat en **France**. » (B2)*

*« Donc en principe à la fin de l'année 2003, le colonel doit rendre sa copie au **ministre** de l'Intérieur et lui faire des propositions afin d'accentuer ce problème de sécurité du personnel. » (B2)*

Le sapeur-pompier comme agent de la "bureaucratie"

Une autre constante ressort de l'analyse des propos des pompiers : la prégnance du système administratif. Outre la segmentation poussée et la hiérarchisation pyramidale des niveaux de décision des pompiers, il faut en effet remarquer que les pouvoirs opérationnels doivent "cohabiter" avec les pouvoirs administratifs. Il faut en effet noter le rôle du "conseil d'administration" des pompiers, qui possède au niveau des pompiers l'autorité sur tout ce qui concerne la gestion administrative et financière. Les membres du "conseil d'administration"

ou Armée). Et en dernière instance, c'est toujours le Préfet qui prend la décision, et la responsabilité d'une mobilisation de renforts. Le Préfet est en quelque sorte le garant de l'Etat, il porte le pouvoir exécutif au nom de la nation et il est le témoin étatique des décisions qui ont trait aux sapeurs-pompiers.

d'un département sont notamment des élus, le président du conseil général, des maires. Vu son autorité sur les moyens financiers, le "conseil d'administration" possède donc un pouvoir qui surpasse quelquefois le pouvoir opérationnel.

*« Les directives que nous avons à mettre en place et qui viennent du conseil d'**administration**, sont la plupart du temps des directives **administratives**, de certains dossiers. Les dossiers sont présentés au conseil d'**administration**, et c'est le conseil d'**administration** qui décide de la suite de ces dossiers. Le service **départemental**, à travers son **directeur**, propose différentes solutions pour chaque dossier, et c'est le conseil d'**administration** qui décide. » (C11)*

Le pouvoir du "conseil d'administration" ne doit en effet pas être sous-estimé, car il peut directement décider par lui-même du sort des sapeurs-pompiers.

*« Donc le conseil d'**administration** qui s'est réuni le 30 juin dernier a décidé le recrutement de trois nouveaux sapeurs-pompiers professionnels de l'équipe du centre de traitement des alertes. » (B2)*

Chez les pompiers, on est tous responsables

Autour de cette thématique des statuts et niveaux de décision des pompiers, il apparaît un type de propos qui attrait à la responsabilité des individus dans le cadre de leur activité de pompier. Le terme "responsable" est en effet employé par les pompiers interrogés pour insister sur l'engagement qu'engendrent certaines positions dans la hiérarchie qui régit leur activité. La notion de responsabilité est en fait importante pour les pompiers à deux niveaux. Non seulement ils voient la prise de responsabilité comme un engagement "méritant", car si on accède à certaines responsabilités, cela signifie que l'on en possède les capacités. La prise de responsabilité est alors vue comme une marque de qualité, de valeur personnelle, comme en témoigne le contexte de ce mot clé.

*« Vous avez des officiers qui font du travail administratif, qui sont **responsables** de services, ils ont tous aussi une casquette opérationnelle. Ils sont sollicités pour les opérations qui sortent un peu de l'ordinaire, ils arrivent en tant que **responsables** d'une opération, ou bien d'un secteur. » (C14)*

Mais les pompiers imaginent cependant la prise de responsabilité comme un engagement à double tranchant. Être responsable signifie en effet que l'on doit aussi assumer les erreurs en cas de problème.

*« S'il y a un problème sur une opération, ce sont les cadres qui sont **responsables**, c'est-à-dire les officiers. » (C14)*

Pour résumer le contexte de ces mots clés, le thème des statuts et niveaux de décision des pompiers est porté par l'identification : d'une échelle territoriale, au travers de l'entité départementale, qui est pour les pompiers l'échelle territoriale la plus importante ; de personnalités influentes ("maire", "préfet", "ministre") ; d'organismes administratifs au fort pouvoir décisionnaire, car lié à la gestion financière ("le conseil d'administration" et "le service départemental") ; et de la notion de responsabilité, appréciée car "méritante", mais "risquée" car elle engage les individus en cas d'erreur.

Face à cela, sur ce troisième axe de l'analyse factorielle, un autre type de discours s'oppose : celui qui traite du travail et des temporalités professionnelles. Pourquoi le discours portant sur les statuts et les niveaux de décisions s'opposerait-il au discours qui traite du travail et des temporalités professionnelles des pompiers ?

4.3.2 Le travail et les temporalités professionnelles

« C'est un boulot comme les autres »

Dans le langage des pompiers enquêtés, un terme attire en particulier notre attention : "boulot". Il semble en effet contradictoire avec la manière dont on imagine généralement le métier de pompier. C'est un métier que l'on a l'habitude de voir comme "sortant de l'ordinaire", et même "héroïque" pour certains. Or même s'ils paraissent plutôt conscients de "l'originalité" de leur métier, les pompiers ont tendance à la minimiser dans les entretiens. Ils expliquent par exemple que le travail de pompier comporte des contraintes particulières, mais qu'ils les acceptent parce qu'elles ne sont pas forcément plus "insurmontables" que dans toute autre activité professionnelle. Boullier et Chevrier (2000) affirment d'ailleurs que « *l'urgence*

est l'état normal de leur activité, ce qui pour des professionnels finit par relativiser la déstabilisation créée par de telles situations »²⁶⁸.

*« On a encore l'intervention qu'on vient de faire en tête, et on doit déjà en faire une autre. Mais c'est comme ça, ça fait partie du **boulot**. » (A11)*

Si le travail de pompier est "un boulot comme les autres", c'est aussi une activité de "subsistance". Finalement, le point de vue des pompiers est différent de celui de l'opinion publique. On considère souvent les sapeurs-pompiers comme des "super héros", dévoués et "sur humains". En ce qui les concerne, ils conçoivent leur travail avant tout comme "du travail", c'est-à-dire une activité qui permet de vivre, concilier des activités privées et professionnelles, subvenir à des besoins basiques. Ce constat confirme notre hypothèse sur la manière "horizontale" (englobant différentes sphères de leur vie) dont les agents conçoivent leurs activités au quotidien.

« On n'est pas des intellectuels... »

Ensuite, et comme précédemment évoqué, les pompiers sont assez sensibles à l'identification précise de ce qui fait partie ou non de leurs missions. Leurs propos nous font poser la question : si toutes les activités quotidiennes dont vous me parlez ne font pas partie du « *travail de pompier* », qu'est-ce que le travail de pompier ?

*« Quand on nous voit évoluer, beaucoup s'amuse pendant les **journées de garde**, beaucoup font autre chose que le **travail** de pompier. » (A2)*

Mais pour répondre à cette, il semble plus facile pour les pompiers de plutôt identifier ce qui ne fait pas partie de leur travail. Par exemple, ils conçoivent que les activités "non manuelles" ne fassent pas partie de leur mission. Et au fond, quand ils affirment que cela ne les « *dérange pas* » d'exercer un travail manuel, c'est en réalité pour montrer qu'ils en sont fiers, fiers de pratiquer une activité manuelle et non "intellectuelle".

« Le métier de pompiers, ce n'est pas un métier dans lequel on est assis à un bureau, avec les mains propres, mais moi ça ne me dérange pas du tout. » (A5)

²⁶⁸ Boullier D. et Chevrier S., *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Col. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000, p. 157.

Nous pensons que cette distinction entre activités "manuelles" et "intellectuelles" peut aussi être liée à la question des temporalités professionnelles. En effet, les activités qu'ils qualifient de "manuelles" ne le sont pas réellement. Les interventions, ou opérations, demandent autant de "réflexion" que "d'action". En revanche, la différence essentielle est que les activités opérationnelles sont systématiquement liées à des temporalités et à des rythmes d'urgence, plutôt courts. Alors que les activités qu'ils qualifient "d'intellectuelles" s'inscrivent dans des rythmes longs. Nous pensons que les pompiers mettent davantage en avant les temporalités courtes, car elles sont porteuses de significations particulières. Les rythmes de travail "en urgence" sont davantage liés à la notion d'héroïsme, "on se sort" de situations délicates et limitées dans le temps. Par ailleurs, ces temporalités courtes impliquent une relation avec les usagers, les victimes que l'on sauve, les clients que l'on satisfait, et donc une évaluation "immédiate" sur le travail effectué.

*« En parlant bien du **travail** de pompiers, j'insiste là-dessus, je veux parler des interventions. » (A5)*

*« Même le **travail** dans la journée, le **travail** administratif, les corvées, pour moi c'est rien du tout. » (A5)*

Pour les pompiers, les cadres temporels sont essentiels et complexes

Mis à part leur attachement au contenu de leur mission, avec une préférence pour les interventions par rapport au travail en caserne, les pompiers insistent aussi sur le cadre temporel de leur travail. Certains affirment qu'ils sont pompiers même quand ils ne sont pas en tenue, mais d'autres ne perdent pas de vue leurs horaires d'embauche et de débauche.

*« La **garde** commence à sept heures du **matin** et se termine à sept heures le lendemain. » (A2)*

Au sein de la caserne, durant leur garde de 24 heures, les pompiers professionnels n'interviennent pas continuellement. C'est selon les aléas quotidiens. Mais l'activité opérationnelle s'intensifie le soir et le week-end, ou encore en période estivale en ce qui concerne les incendies. En attendant les interventions, les pompiers sont la plupart du temps en caserne. Selon les cadres supérieurs, il s'agit d'occuper les agents durant ces "temps d'attente". Les professionnels partagent ainsi leur temps entre la vérification, l'entretien du

matériel, des locaux, les activités sportives, et certaines tâches "administratives" (mise en forme des rapports d'intervention, mises à jour des plans de rue...). Mais en cas d'alerte, les agents se précipitent dans les véhicules de secours, laissant de côté toutes les activités du moment. Au fond, le travail des pompiers est "une activité de veille". Les agents se mettent "à la disposition" de leur employeur "en cas de besoin".

*« L'après-midi, on est encore à **disposition** dans les services, c'est-à-dire dans les bureaux, pour faire les rapports, et certaines tâches particulières. » (A11)*

Comment organiser une activité de veille permanente ?

Cette "activité de veille" trouve cependant ses limites à des périodes de travail qui sont en contradiction avec l'activité biologique naturelle des hommes : la nuit (Queinnec, Teiger, De Terssac, 1992)²⁶⁹. Le travail de nuit semble être ce qui "gêne" le plus les pompiers dans leurs activités quotidiennes. En période de garde, en caserne, le sommeil des agents se trouve quelquefois atteint par une activité opérationnelle intense. De plus, ces professionnels ont effectué huit heures de travail, ou en tout cas de veille et d'intervention avant de commencer leur nuit de garde en caserne. La nuit, les agents se reposent dans leurs "chambrées", et ils sont aujourd'hui équipés d'un récepteur radio pour être individuellement alertés en cas d'intervention. Dans l'activité professionnelle des pompiers, certains véhicules, et donc aussi leur équipage, sont plus fréquemment sollicités que d'autre : notamment le VSAB (ambulance), ou encore le VSR (véhicule de secours routier). Il en est de même pour le poste de garde téléphonique. Les agents qui y sont affectés durant leur garde sont donc davantage susceptibles d'intervenir que les autres, ce sont ces agents qui passent les nuits les plus actives. Mais les tours de garde ("piquets") à ces postes sont planifiés de manière à ce que tous les agents soient sollicités pareillement.

*« Avant-hier, il y a deux **gardes** de ça, j'étais au poste de **nuit**, et je n'ai pas dormi de la **nuit**. J'ai pas pu fermer l'oeil de la **nuit**. [...] On passe des fois toute la **nuit** dehors. » (A11)*

*« Si on a passé la **nuit** dehors, il faut déjà les premières vingt-quatre heures de repos pour s'en sortir. » (A2)*

²⁶⁹ Queinnec Y., Teiger C., De Terssac G., *Repères pour négocier le travail posté*, Octares, 1992 (2ème édition).

Agir de la même manière de jour et de nuit

Les pompiers soulignent que lorsqu'ils font face à une activité opérationnelle intense dans la nuit, ils ne "profitent" pas pleinement de leurs 48 heures de repos qui suivent. Ils précisent que les premières 24 heures sont dans ce cas systématiquement consacrées à récupérer de leur nuit difficile, en minimisant leur activité. Mais dans l'ensemble, ils estiment que ces 48 heures de repos sont suffisantes pour reprendre 24 heures de garde par la suite, même pour ceux qui sont affectés aux postes les plus sollicités.

*« Les points positifs de cette organisation en **cycles**, c'est par exemple le fait d'avoir quarante-huit heures de **repos**, ça permet aux gens qui ont des **piquets** lourds, c'est-à-dire les ambulances, les véhicules de premier secours, qui sortent beaucoup la **nuit**, ça leur permet de se **reposer**. » (A2)*

Temps de travail et temps libre : des vases communicants

Dans ce contexte de temporalités professionnelles "hors normes", les pompiers doivent concilier leur vie privée à leur vie professionnelle. Bien que cela concerne surtout les plus âgés, ils mettent en avant certaines conséquences de leur temps de travail au niveau de leur vie de famille. Par exemple, le lendemain d'une activité nocturne agitée, impliquant donc un important manque de sommeil et une fatigue physique, certains pompiers ont des difficultés à gérer certaines contraintes de leur vie de famille. Il s'agit en fait ici d'un exemple type de débordement du temps de travail sur le temps privé.

*« La **famille** subit les conséquences, mauvaise humeur. Ça se retrouve au niveau de la **famille**, quand on arrive du **travail**, on est cassé, on en a par-dessus la tête, on supporte mal les gosses, on supporte mal la **femme**, le moindre truc nous irrite, ça rejaillit sur tout le monde. » (A11)*

Il est difficile de mesurer l'influence du temps de travail des pompiers sur leur vie privée, mais les familles des agents semblent plutôt "conscientes" de ce problème d'organisation entre vie professionnelle et privée. Au fond, le travail de pompier consiste aussi à concilier des temporalités opposées (Mercure, 1995²⁷⁰ ; Thoemmes et De Terssac, 1997²⁷¹ ; De Terssac et Tremblay, 2000²⁷²) ?

²⁷⁰ Mercure D., *Les temporalités sociales.*, 1995.

« Actuellement par exemple, ma **femme** me dit que je dors trop. Et ça, ça l'embête. [...] D'un autre côté, quand je suis de **garde**, et que je partage le lit avec ma **femme**, si je dois sortir cinq fois dans la **nuît**, elle va entendre le bip et mon départ, elle va vraiment partager mon **travail**. » (A2)

Des gardes de 48 heures pour combler les absences

Les pompiers professionnels bénéficient enfin de congés comptabilisés avec précision : près de six semaines dans l'année. Par rapport au caractère "peu prévisible" de leur mission, les pompiers doivent se soumettre à une organisation des congés qui fasse en sorte que l'effectif du centre de secours soit identique tout au cours de l'année. Les agents doivent donc suivre tout un système de remplacements, de manière à ce que tout le monde puisse profiter de congés, et que le nombre de pompiers soit toujours le même dans la caserne.

« On a vingt et un **jours de vacances** l'été, avec onze **jours de vacances** l'hiver, et on prend une dizaine de **jours** au printemps, mais ceux-là il faut les rendre en été. C'est-à-dire qu'on vient **travailler** par exemple au **mois** d'août pour rendre ces **jours-là**. Mais à ce moment, on ne passe plus vingt-quatre heures en caserne, mais quarante-huit heures. C'est-à-dire que pour renforcer les effectifs, parce qu'il y a des gars qui partent en **congés**, ils ont trouvé cette solution, ils nous font **travailler** quarante-huit heures d'affilée, dans une période en plus, où il y a pas mal de **travail** au niveau des feux. » (A11)

Selon la grille de lecture posée par l'analyse factorielle, l'analyse des entretiens indique que le travail et les temporalités professionnelles des pompiers s'illustrent avant tout par le fait que les agents considèrent leur travail comme "un boulot comme les autres" (précisons cependant que ce point de vue est exclusivement celui des pompiers professionnels, 15% des effectifs). C'est une activité professionnelle au premier sens du terme : une activité de "subsistance". Ensuite, les acteurs expriment le besoin de définir avec précision ce qui fait partie ou non de leur mission. À ce sujet, "l'intervention" est la phase de travail que les pompiers placent en tête de "leur travail", par contraste avec les tâches en caserne. Aussi, les pompiers exercent un travail d'équipe, qui s'organise pour les

²⁷¹ Thoemmes J. et De Terssac G., « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel », *Loisirs et société*, vol. 20, n°1, 1997, p.50-71.

²⁷² Terssac G. (de), Tremblay D.-G. (sous la dir. de), *Où va le temps de travail ?*, Octarès Editions, 2000.

professionnels selon un système de cycles de périodes d'activité (les gardes) et de repos. Ce qui ressort de cette organisation, c'est que finalement, le travail des pompiers est avant tout une "activité de veille", dans laquelle les agents se mettent à la disposition de leur employeur sans pour autant être "systématiquement" sollicités. Cette activité de veille prend encore plus d'importance dans les phases de travail nocturnes, qui ont certaines conséquences sur le physique et le moral des agents. Cependant, ils affirment que les périodes de repos sont suffisantes et qu'ils bénéficient de congés fréquents dans l'année. C'est plutôt au niveau de la vie privée des pompiers, et en particulier de leur vie de famille, que l'organisation de leur temps de travail peut avoir des conséquences contraignantes. Au fond, entre temps de veille et phases d'interventions, entre temps de travail et vie privée, le travail et les temporalités professionnelles des pompiers sont liés à une recherche permanente de concordance des temps.

4.3.3 L'axe 3 de l'analyse factorielle : distance hiérarchique et proximité des régimes temporelles

Sur ce troisième axe des représentations professionnelles des pompiers, la thématique des "statuts et niveaux de décision" des pompiers s'oppose à celle de leurs "travail et temporalités professionnelles". Pourquoi cette tension entre ces thèmes ?

Le thème des statuts et niveaux de décision des pompiers est lié à une échelle territoriale (le département), des personnalités influentes ("maire", "préfet", "ministre"), des organismes administratifs "décideurs et gestionnaires financiers" ("conseil d'administration", "service départemental"), la notion de responsabilité ("admirable, mais risquée"). À l'opposé, le travail et les temporalités professionnelles des pompiers s'illustrent par une profession qui est aussi une activité "de subsistance" ("un boulot"), une mission liée en priorité aux "interventions", une "activité de veille", des périodes de repos accordées à la mission, et une recherche de concordance des temps, entre temps de travail et vie privée.

Nous pensons que l'opposition entre les "statuts et niveaux de décision" des pompiers et leurs "travail et temporalités professionnelles" peut en fait s'expliquer par le fait que la première thématique est perçue comme "verticale", alors que la seconde est plutôt "horizontale". Boullier et Chevrier (2000) utilisent également ce type de schéma pour décrire l'organisation professionnelle des pompiers : *« l'articulation des compétences ne se fait pas seulement*

*"latéralement", au sein des sapeurs-pompiers ou à l'extérieur, elle se traite aussi verticalement sur le plan hiérarchique. »*²⁷³.

Rogalski²⁷⁴ ajoute même que « *dans un dispositif organisé "verticalement" (hiérarchie de niveaux) et qui est multiservice, le partage stricto sensu des connaissances n'est pas un objectif réaliste ni pertinent, comme il l'est dans une situation de collaboration ou de coopération "horizontale" entre acteurs de même domaine d'expertise (par exemple dans les PC composés de sapeurs-pompiers) »*.

Nous pensons que cette conception des représentations professionnelles des pompiers peut être schématisée par des "statuts et niveaux de décision" perçus comme "verticaux", du fait de leur structure hiérarchique, et un "travail et des temporalités professionnelles" perçus comme "horizontaux", du fait de leur proximité avec les agents, tous statuts confondus. La première s'illustre par un caractère complexe et segmenté (des territoires, des personnalités, des organismes, des responsabilités multiples), sur lequel les pompiers ont peu de prise et peu pouvoir. En somme, "les statuts et niveaux de décisions" représentent pour les pompiers une chose "distante", qu'ils ne connaissent qu'à travers des ordres ou des directives à appliquer de manière ponctuelle. Alors que la gestion de leurs "temporalités professionnelles" est pour les pompiers quelque chose de connu et de constant. Ce thème représente une sorte de concordance des temps qu'ils voient comme "proche", et sur laquelle ils ont un pouvoir d'action. Face à un monde hiérarchisé, "verticale", "bureaucratisé" et contraignant, les pompiers un monde alternatif idéal, proche, connu, "horizontal".

Boullier et Chevrier (2000) notent même que « *plus on monte dans la hiérarchie, plus on s'éloigne du feu* »²⁷⁵. Quant à Padioleau (2002), il écrit : « *le recrutement par concours des SPP (sapeurs-pompiers professionnels) n'est pas orienté vers les gens du sérail (sapeurs-pompiers volontaires, ou jeunes sapeurs-pompiers), il offre des opportunités à des jeunes ayant un cursus scolaire de bon niveau plutôt qu'à ceux bénéficiant d'une familiarité avec le monde des SIS (services d'incendie et secours) »*²⁷⁶.

²⁷³ *Op cit*, p. 49.

²⁷⁴ Rogalski J. (à paraître), *Gestion de sinistre et retour d'expérience. Des questions et un cadre d'analyse issus d'études sur la gestion opérationnelle dans le système Sapeurs-Pompiers*. In G. de Terssac & I. Boissières (Eds.), *L'organisation face à la crise*. Toulouse : Octarès.

²⁷⁵ Boullier D. et Chevrier S., *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Col. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000, p. 48.

²⁷⁶ Padioleau J.-G. (sous la direction de), *La fin des sapeurs-pompiers républicains ?*, Ed. L'Harmattan, 2002, p. 318.

5. Discussion

5.1 Intérêt de la méthode et des résultats

Ce chapitre de conclusion a eu comme objectif de réinterroger notre démarche qualitative par une autre méthode : l'analyse factorielle du discours. Après nos traitements statistiques, nous avons soumis les mots clés des variables structurantes à l'épreuve de la situation des entretiens pour retrouver leur sens précis

Cette recherche est basée sur une cinquantaine d'entretiens effectués avec des sapeurs-pompiers professionnels et volontaires du sud-ouest de la France. Plusieurs centaines de pages d'entretiens (environ 500) ont été traitées par une analyse de discours (logiciel Tropes) et par une analyse factorielle des correspondances (Spad). Les représentations professionnelles des pompiers professionnels et volontaires, officiers et non-officiers, se présentent sous la forme d'une topique des représentations sur trois dimensions (figures 1, 2, et 3). Cette structure montre ce qu'il y a de commun dans les représentations de ces salariés, malgré leurs différences de statut et de situation géographique.

Le premier niveau des représentations professionnelles est établi sur l'opposition entre « le travail opérationnel » et « le travail de conception » ; cette opposition confirme l'antagonisme entre le travail d'exécution "sur le terrain" et le travail de "conception" des activités de travail : les pompiers décrivent une tension entre ces deux composantes.

Si nous nous intéressons plus en détail aux indicateurs de cette première dimension, nous constatons qu'elle met en évidence une perception des pompiers par rapport à leur activité professionnelle qui peut se schématiser sous la forme de "In/Out", c'est-à-dire "dans et hors" de leur mission. Les pompiers conçoivent en effet que le "travail opérationnel" constitue le cœur de leur mission, alors que le "travail de conception" est un élément externe, qui ne fait pas partie de leur travail. Ils n'intègrent pas les moments de grève et de négociation collective à l'ensemble de leurs tâches. Alors que "l'intervention", ou encore la vie en caserne, constituent pour eux "les fondamentaux" de leur activité de pompier. Pourquoi les pompiers font-ils cette différence ?

Sans doute car le "travail opérationnel" est synonyme "d'action", il représente une activité "stimulante" dans laquelle les agents se réalisent. Ils y opposent le "travail de conception", synonyme de "contraintes supplémentaires". Ce "travail de conception" est vécu par les pompiers au travers de grèves, de négociations professionnelles difficiles et conflictuelles, d'actions collectives contraignantes et incertaines. Il faut cependant garder à l'esprit que la

démarche d'action collective des pompiers que nous avons observés et interrogés a avant tout été motivée par une volonté de contribuer à la construction des règles professionnelles, pour ne pas être exclus de cette étape cruciale du métier.

Par ordre d'importance, le second niveau des représentations oppose les propos qui portent sur « l'évènement exceptionnel » (tel que la catastrophe "AZF") aux propos qui traitent des « valeurs professionnelles » (telles que le volontariat, la qualification, le service, l'indemnisation, la cohésion de groupe, les responsabilités).

Nous pensons que la tension entre ces deux thèmes s'explique par les temporalités professionnelles associées à chacun. La "ponctualité" (l'urgence) de l'évènement "AZF" s'oppose à la "permanence" (ou la "stabilité") des valeurs professionnelles. On peut parler de "temporalités opposées de rythme de travail", dans le sens où un évènement ponctuel, qui est conjoncturel, s'oppose à des valeurs professionnelles qui sont constantes. La tension se place entre des éléments "permanents" (les valeurs professionnelles) et un élément "ponctuel" ("l'évènement"). D'un côté, cela montre que les pompiers accordent de l'importance à différencier ce qui est conjoncturel de ce qui est permanent dans leurs activités.

D'un autre côté, les interventions sont toutes des "évènements particuliers". Elles font cependant partie du quotidien des pompiers, "permanentes" dans leurs activités. Or, l'intervention "AZF" est perçue comme "ponctuelle". Cette différence s'explique par le fait que cette catastrophe a donné lieu à une intervention hors normes. Son ampleur fait dire à tous les intervenants qu'elle a été la plus importante de leur carrière. De plus, les services de secours n'étant pas particulièrement préparés à ce sinistre industriel, plusieurs agents l'ont vécu comme "une situation à moyens dépassés".

Le troisième niveau des représentations porte sur la tension entre « les statuts et niveaux de décision » et « le travail et les temporalités professionnelles » des sapeurs-pompiers.

Nous pensons que cette tension s'explique par le fait que la première composante ("complexe et segmentée") est perçue comme "imposée", alors que la seconde (connue) est "maîtrisée". Dans leur manière de concevoir le secourisme, les pompiers opposent en quelque sorte l'organisation verticale, statutaire et hiérarchique de l'activité, à leur recherche personnelle de concordance des temps, dans une horizontalité englobant temps de travail et temps de vie privée. Les individus interrogés considèrent qu'ils "ont prise" sur l'organisation de leurs différentes temporalités de vie, alors qu'ils se voient plutôt "soumis" aux contraintes hiérarchiques et à l'organisation bureaucratique du métier.

Pour résumer les résultats de cette étude, les pompiers conçoivent leur activité de secourisme selon trois dimensions. Tout d'abord, ils différencient le "travail opérationnel" et le "travail de conception", l'un faisant partie de leur travail et l'autre en est exclu. Ensuite, ils opposent le thème de « l'évènement exceptionnel de "AZF" » à celui des « valeurs professionnelles », car le premier est ponctuel et le second permanent. Et enfin, ils séparent « les statuts et niveaux de décision » de leur « travail et temporalités professionnelles », car l'un est "verticale et distant" et l'autre "horizontale et proche".

5.2 Un espace des représentations complexe

Dans ce chapitre, notre but est d'identifier et d'analyser les différentes manières dont les pompiers conçoivent leur activité de secouristes. Nous avons découvert que les points de vues sont nombreux et différents. Mais comment comprendre les différentes représentations professionnelles des pompiers que notre analyse a mises en évidence ?

Nous proposons de prendre de la distance avec nos trois dimensions de représentations, et d'avancer des hypothèses d'interprétations.

Tout d'abord, les pompiers sont attachés à une définition précise de leur mission, et ils sont réticents face à ce qui n'entre pas dans son cadre (axe 1). Ils identifient ainsi le travail de conception comme étranger à leur mission de pompier.

Selon De Terssac et Lalande (2002, p.215-218)²⁷⁷, la formation des règles (ce que nous avons nommé "travail de conception") constitue l'objet du travail d'organisation (Reynaud ; 1997, 1999). Pour ces sociologues, le travail d'organisation vise à mettre l'accent sur la construction d'un système d'acteurs qui n'est jamais totalement réglé par leur position, à montrer que la production de règles est à géométrie variable et n'obéit pas à des standards de conduite, à expliciter le fait que « *ces règles ne s'imposent pas par les structures hiérarchiques, mais par une analyse cognitive de la situation, par laquelle les acteurs produisent des savoirs et des valeurs qui guident leurs actions* ».

L'action collective des sapeurs-pompiers correspond à cette définition du travail d'organisation. Ils cherchent en effet à prendre part à la formation des règles (grèves, actions publiques, négociations...), alors qu'ils estiment que cela ne fait pas directement partie de

²⁷⁷ Gilbert de Terssac, Karine Lalande, *Du train à vapeur au TGV : sociologie du travail d'organisation*, Collection « Le Travail Humain ». Editions PUF, 2002.

leur travail. Ils acceptent de participer au type de travail d'organisation qui leur est proposé par la structure hiérarchique (élaboration des plans de secours, formations...), mais ils revendiquent aussi une part plus importante du travail de "conception" de l'activité professionnelle.

D'un autre côté, les pompiers revendiquent le travail opérationnel comme leur "propriété", défendent "le travail d'exécution" comme leur territoire, et affirment même être les plus compétents pour y opérer. Ils revendiquent donc un type de travail d'organisation qui est différent de celui qui est proposé par la structure hiérarchique. Les pompiers revendiquent leur contribution à la "conception" des activités au niveau théorique, mais aussi au niveau pratique. Selon De Terssac (2002), « *les règles ne s'imposent pas par la structure hiérarchique* », de même que la structure hiérarchique n'impose pas non plus la manière dont on forme les règles. Le travail opérationnel des pompiers nous montre finalement que les opérateurs sur le terrain remanient en permanence les règles professionnelles, et pratiquent donc un travail d'organisation autonome, indépendamment du travail d'organisation "hiérarchique". Mais par leurs actions collectives, ils revendiquent aussi de participer au "travail de conception" plus "théorique", qui habituellement se dessine exclusivement à des niveaux supérieurs de l'encadrement.

Ensuite, selon la seconde dimension des représentations professionnelles des pompiers que nous identifions par l'analyse factorielle, les agents opposent « l'évènement » à leurs « valeurs professionnelles », en définissant le premier thème comme ponctuel et le second comme permanent (axe 2).

Or, les activités des sapeurs-pompiers sont intimement liées au temps et à sa gestion, c'est un « métier de l'urgence » (Dalmaz, 1996)²⁷⁸. Les pompiers doivent d'un côté gérer des temps longs, ou « temps d'attente », durant lesquels ils "attendent" l'intervention. Ces temps sont comblés par des activités de préparation de l'intervention, d'entretien du matériel, d'entretien physique des agents, et de formation continue. Et d'un autre côté, des temps d'urgence, des temporalités courtes, succinctes, où les pompiers doivent agir au plus vite pour intervenir. L'ajustement entre périodes d'attente et périodes d'intervention nécessite un important travail de gestion temporelle, autant au niveau du travail d'organisation professionnel qu'au niveau des perceptions individuelles des agents. En somme, le travail des sapeurs-pompiers est aussi un travail d'inscription dans le temps. Nous proposons de rapprocher ce travail d'inscription

²⁷⁸ Dalmaz P., *Histoire des sapeurs-pompiers français*, Col. Que sais-je ?, Presses Universitaires de France – PUF, 1996.

temporelle avec la manière dont les pompiers conçoivent certaines données de leurs activités comme ponctuelles (par exemple "AZF") et d'autres comme permanentes (par exemple "les valeurs professionnelles"). Au fond, nous pensons que la différence qu'ils font entre "le permanent" et "le ponctuel" correspond à un schème de pensée qu'ils ont intériorisé et qui est le résultat de la configuration de leur activité de secourisme. En quelque sorte, cette manière de concevoir les choses est le fruit de leur formation et de leurs pratiques professionnelles.

Troisièmement, notre analyse propose une dimension des représentations professionnelles des pompiers dans laquelle ils séparent « les statuts et niveaux de décision » de leur « travail et temporalités professionnelles », l'un étant "verticale" et l'autre "horizontale" (axe 3).

Cela induit deux constats : d'abord, les pompiers identifient dans leur organisation professionnelle des éléments "de proximité" et des éléments "distants" ; de plus, ils "acceptent" de n'avoir aucune prise sur certains éléments de leur profession. Les agents "intériorisent" le fait de subir certains facteurs "imposés". Dans ce cas, pourquoi les pompiers considèrent-ils que ce qui constitue "les statuts et niveaux de décision" est "imposé" (voir "imposant") ? En d'autres termes, pourquoi mettent-ils de la distance entre leur travail quotidien et l'organisation hiérarchique de leur activité ?

Selon Trippier (2004)²⁷⁹, il est erroné de penser que l'organisation fonctionne comme le corps humain, c'est-à-dire dans la complémentarité du tout (incarné par la direction) et des parties. Mais les parties (comme la direction) peuvent très bien développer des « *logiques particularistes* » (Trippier, 2004) qui ruinent tout effort réel de consensus. Il en est de même dans une logique contractuelle. Comme les conditions du contrat sont rarement volontaires, on ne peut pas attendre avec confiance que les résultats fixés soient considérés par chacun comme un but. Les organisations développent aussi « *l'esprit de clans et de cliques qui mettent des barrières visibles entre les différents groupes* » (Trippier, 2004).

Cette manière de voir l'organisation nous permet peut-être d'expliquer le fait que les pompiers séparent leur travail quotidien de leur l'organisation hiérarchique. Nous pensons que les pompiers conçoivent le thème des "statuts et niveaux de décision" comme une variable "verticale et distante". Si l'on suit Trippier (2004), cela explique que les pompiers s'identifient souvent à un sous-groupe informel ("les hommes de terrain"), détaché de ce qu'ils nomment "la hiérarchie".

²⁷⁹ Trippier P., Boussard V. et Mercier D., *L'aveuglement organisationnel*, Ed. CNRS, col. CNRS Sociologie, 2004.

Tripier (2004) ajoute que le problème organisationnel est essentiellement lié à la manière d'envisager les processus techniques qui gèrent l'organisation et les différences statutaires entre les agents, tout comme la façon de définir la signification des dysfonctionnements rencontrés. On peut ainsi s'interroger sur les conséquences et les contraintes induites par l'organisation sous forme hiérarchique du corps des sapeurs-pompiers. Selon Tripier, l'organisation crée des sous-groupes, le système hiérarchique des pompiers ne protège donc pas de ce phénomène.

5.3 Deux variables clés : la communication et les temporalités d'action

Sans tomber dans "l'alarmisme", ni penser *a contrario* que l'organisation des pompiers est « *un cas exemplaire pour montrer comme ne fonctionne pas une société* » (Boullier, Chevrier, 2000)²⁸⁰. La description fréquente du métier de pompier indique que les agents font « corps », et la manière dont ils sont organisés est un "idéal" d'efficacité et d'organisation collective. Mais cette description montre souvent un "idéal" que nous n'avons pas retrouvé "en l'état". Les divergences de points de vue et de représentations professionnelles mettent aussi en évidence des conflits, des oppositions, avec différentes perceptions de la réalité. Cependant, même si le corps des sapeurs-pompiers n'est pas forcément "l'exemple à suivre", on peut au moins parler d'un "type d'organisation qui fonctionne malgré les divergences de points de vue". Ces points de vue diffèrent notamment selon la définition de "la mission de pompier" (axe 1), et ils sont influencés par une dichotomie entre ce qui est "permanent" et ce qui est "ponctuel" (axe 2), ou encore ce qui est "horizontal et proche" par rapport à ce qui est "vertical et distant" (axe 3).

Pour Tripier (2004), « *les acteurs sont dans l'incapacité de sortir de leur propre représentation d'une situation* ». Cela peut expliquer certaines « *barrières* » entre les "hommes de terrain" et ce qu'ils nomment "la hiérarchie". Les résultats de notre enquête montrent que les pompiers se désolidarisent de "la hiérarchie", car ils en ont une certaine "méconnaissance" (la "hiérarchie" perçue comme "distante"). En se fondant sur une étude

²⁸⁰ Boullier D., Chevrier S., *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Col. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000, p.140.

traitant également des pompiers, Rogalski (1993)²⁸¹ insiste sur la nécessité de communication entre les différents acteurs d'une organisation. L'auteur constate que les compétences en organisation du travail sont d'une grande importance dans l'efficacité collective. Et cette importance est fortement soulignée par la nécessité de la « *transmission des informations* ». Dans le même sens, Zarifian (1998)²⁸² insiste sur l'importance de la communication dans le cadre professionnel : « *travailler devient, pour partie, communication. Communiquer, c'est déjà agir, c'est déjà avoir parcouru une bonne partie du chemin d'une production [...] la lucidité oblige à saisir en permanence les limites des avancées possibles de l'agir communicationnel...* ». Enfin, et de manière plus générale, Habermas (2001)²⁸³ démontre avec son concept de « *raison communicationnelle* » qu'il est possible de parvenir à un consensus sur les normes en débattant de manière argumentée.

Enfin, nous soulignons la transversalité de la question des temporalités d'action dans la profession de pompier. Dans chacun des axes de notre analyse, nous remarquons que la tension qui se manifeste entre les pôles touche à des questions de cadres temporels. Dans le premier axe, c'est l'urgence du "travail opérationnel" qui se démarque de la constance, voire la lenteur, du "travail de conception". Dans le second axe, nous observons que la ponctualité de "l'évènement exceptionnel" contraste fortement avec la permanence des "valeurs professionnelles". Enfin, l'axe 3 nous montre que la verticalité des "niveaux de décision" s'apparente à des temporalités courtes, dans lesquelles la collaboration avec la hiérarchie se fait sur des laps de temps restreints (les ordres « tombent » et les agents doivent immédiatement les appliquer). Alors que le thème "travail et temporalités professionnelles" s'y oppose par sa verticalité. Il constitue un objet connu, que les agents considèrent comme proche, et avec lequel ils ont le temps de se familiariser.

²⁸¹ R. Samurçay et J. Rogalski, *Travail collectif et prise de décision dans la formation au secourisme*, "Le travail Humain", tome 56, n°1/1993, 53-77.

²⁸² Zarifian P., *Travail et communication*, Col. Sociologie d'aujourd'hui, Presses Universitaires de France – PUF, octobre 1998.

²⁸³ Habermas J., *Théorie de l'agir communicationnel*, 1981, rééd. Fayard 2001.

6. **Conclusion** : l'analyse factorielle confirme la prégnance d'une identité temporelle de métier

Quels sont les apports de l'analyse des discours à notre thèse sur l'identité temporelle des sapeurs-pompiers ? L'identité temporelle existe-t-elle ? Est-elle singulière ? Quelles en sont les dimensions structurantes ?

L'identité temporelle de métier des sapeurs-pompiers est avant tout mise en lumière par un vocabulaire particulier et la fréquence de son utilisation. Plus de 4000 énoncés renvoient directement aux temporalités. D'autres mots mobilisent indirectement la référence aux temporalités. Les **repères temporels du travail** (2619 occurrences) sont mobilisés autour de termes comme « an, cycle, durée (de travail), gestion (du temps), horaires, jour ou journée (de travail), mois, permanence, routine ou rythme ». L'**astreinte et la disponibilité** (614 occurrences) s'appuient sur « disponibilité, disposition (être disponible), garde (veille), nuit (travail de), piquet (synonyme de garde), et présence (à la caserne) ». Le **temps libre** (889 occurrences) mobilisent des mots comme « congé, enfant, famille, femme, loisir, maison, repos, retraite, télévision, vacance, voyage, week-end ».

Le recours à ces mots indique en effet que les sapeurs-pompiers entretiennent un rapport particulier aux temps et qu'ils s'en expliquent en permanence. Ils parlent de leur vie et de leur travail en mobilisant un vocabulaire très diversifié, mais lié aux temporalités. Ils parlent en effet de leur métier en mobilisant une identité liée aux temporalités. Mais quelle est la nature de cette identité ? Que nous apprend la structure des discours sur les pivots de cette identité ?

Premièrement, et c'est un résultat principal de la démarche engagée, la structure globale de l'ensemble des discours nous renvoie directement à cette identité, au métier et aux temporalités : ce résultat nous indique en complément des cinq premiers chapitres, comment **l'identité temporelle du métier** prend sa place à l'intérieur de la structure des discours des pompiers. La première dimension de cette structure est **l'engagement professionnel** : le travail opérationnel et le travail en urgence s'oppose au travail de conception et à la négociation collective, bref à une vision de la mise en place des règles. Les pompiers conçoivent leur activité professionnelle comme un "métier d'action", c'est là qu'ils « se sentent pompiers », que leur engagement professionnel prend tout son sens. Quand il n'y a pas d'intervention, c'est comme si il ne se passait rien, alors quand l'alarme sonne, l'annonce du **travail opérationnel** permet une réalisation de soi. A l'inverse, si le **conflit et la**

négociation sont des éléments qui permettent aux pompiers de prendre leur part dans la construction des règles, ce n'est pas considéré comme l'activité centrale du métier, mais reste révélateur de leur identité : le conflit ne fait pas partie de la mission du pompier, mais c'est une manière de s'opposer aux réformes qui s'imposent d'en haut, peut-être une manière d'affirmer la participation, de revendiquer leur rôle social et leur engagement républicain (Padioleau, 2002)²⁸⁴. En tous cas, les discours font la différence entre ces régimes temporels de l'action et de la décision. Le pompier est un homme d'action qui sait se mobiliser dans l'urgence, son identité de métier est fondée sur son « opérationnalité ».

Deuxièmement, **le pompier s'ajuste à la règle, aux valeurs, et il ajuste la règle**. Cette seconde dimension des discours oppose en effet l'événement aux valeurs. Comment ne pas y voir la permanence et la stabilité des valeurs d'une profession et l'irruption de l'imprévu, de l'événement et de l'impensable ? L'**événement** arrive sans préparation. Il impose son rythme aux pompiers. Il mobilise leurs savoirs et il valorise leur métier. Il permet l'action professionnelle en direction des victimes. L'événement fait aussi ressortir les lacunes, les insuffisances de l'organisation du travail. Il permet de mettre en scène la créativité, l'inventivité, bref la capacité de créer de règles en situation. C'est ici qu'a lieu le véritable travail d'organisation des sapeurs-pompiers. L'improvisation et l'adaptation des règles face à l'événement deviennent les conditions indispensables à l'exercice de l'activité professionnelle. De l'autre côté, face à l'extériorité de l'événement, son hétéronomie et face à la rupture franche qu'il représente, les **valeurs** des sapeurs-pompiers s'inscrivent dans une production endogène liée au métier, dans la continuité, dans la stabilité, bref dans une temporalité plus longue. Les pompiers sont à 85% des volontaires, aux limites d'un salariat classique. L'activité se transmet souvent par le biais familial. L'engagement dans le volontariat est considéré par les pompiers comme un acte civique, "un service rendu à la population". L'activité associative et « l'Amicale des pompiers » institutionnalisent ces valeurs. Elles accompagnent l'activité professionnelle et leur confèrent du sens. L'identité du métier de pompier est au cœur de cette tension entre une temporalité longue, une « vocation pour la vie » et une temporalité courte, une mobilisation sur des événements imprévus.

Troisièmement, le discours se structure dans sa dernière dimension autour des **temporalités** elles-mêmes. Cette dimension nous apprend que les pompiers opposent à la verticalité des statuts et des lignes hiérarchiques (**temps bureaucratique**), un temps des acteurs. Les

²⁸⁴ Padioleau J.-G. (sous la direction de), *La fin des sapeurs-pompiers républicains ?*, Ed. L'Harmattan, 2002.

pompiers font en effet partie intégrante d'une ligne hiérarchique et de niveaux de décision différenciés. Ce système est complexe. Les décisions sont prises par des personnalités identifiables, telles que "le préfet", "le maire", et des organismes administratifs, tels que "le conseil d'administration" et "le service départemental", qui sont d'ailleurs souvent personnifiés dans les propos des agents. Si ce type d'organisation n'est pas critiqué en tant que tel, les discours des pompiers distinguent ce temps « vertical » de la décision, de l'horizontalité d'un **temps des acteurs**. « On n'est pas des intellectuels » nous dira un des pompiers. Le temps des acteurs est avant tout un temps du travail et du métier. Il est fait des contraintes du travail, de son cadre temporel dont la pénibilité est relevée, mais il est aussi fait de ressources identitaires liées à ce même cadre. Le temps de travail et le temps libre sont des vases communicants. Les temps de la vie privée et de la vie professionnelle se fondent dans une proximité des régimes temporels, laissant de côté les questions telle que la « conciliation » ou de la compatibilité des temps sociaux. C'est un temps « total » pour reprendre l'expression de Durkheim sur les formes élémentaires de la vie religieuse. L'identité et le temps des acteurs se dessinent horizontalement, comme un temps de la vie qui n'a pas besoin de fixer des priorités, d'arbitrer entre les temps sociaux et qui n'a pas besoin de se loger dans des équations temporelles personnelles (Grossin, 1996)²⁸⁵. Ce temps s'oppose aux frontières statutaires, et en particulier il s'oppose aux temps bureaucratiques.

Dans l'ensemble le résultat de notre démarche nous conforte dans l'hypothèse que le travail d'urgence des sapeurs-pompiers s'appuie sur une identité temporelle particulière liée au métier. Cette identité est structurée par le travail opérationnel et par la négociation, par des événements, des valeurs, par un temps de la vie et du métier qui ne se divisent pas en « blocs ». Ces temporalités dans toute leur hétérogénéité paraissent indivisibles et elles gardent un ancrage fort dans des valeurs et dans l'image que le pompier a de lui-même et de son métier.

²⁸⁵ Grossin W., *Pour une science des temps. Introduction à l'écologie temporelle.*, Octarès Editions 1996.

CONCLUSION GENERALE

Il est habituel de terminer une thèse par un bilan et l'énoncé de perspectives. Nous empruntons cette voie en dégagant les résultats, les points forts de la discussion de cette thèse, puis les éléments critiques.

Les résultats

Notre point de vue propose de considérer l'identité professionnelle des sapeurs-pompiers comme une identité temporelle de métier. Être sapeur-pompier implique en effet une démarche personnelle et collective, celle de donner du sens, une logique, une légitimité, à une multitude de temporalités diffuses, enchevêtrées, et parfois chaotiques, pour atteindre un objectif précis : accomplir les missions de secourisme.

Le **premier** résultat indique la prégnance d'un lien étroit entre l'identité de métier des sapeurs-pompiers et leurs temporalités professionnelles. Même si les formations des pompiers ne sont pas encore orientées vers le travail de "soutien social", aujourd'hui la mission principale, les futurs pompiers ont bien connaissance des types d'intervention qui les attendent, pourtant, ils continuent, peut-être avec moins de ferveur que par le passé, à s'engager dans le service aux autres, à « donner de leur temps », professionnel et privé, pour aider les usagers en difficulté. Notre analyse d'un conflit à propos du temps de travail des pompiers révèle en effet l'importance cruciale de la dimension temporelle de leur identité.

Les pompiers agissent avant tout dans *une structure temporelle* empreint d'une « pression temporelle constante » : on gère les temps de formation, de préparation, d'attente, de mobilisation, d'interventions, et de débriefings. Et l'objectif des pompiers, l'intervention, est toujours urgent. Par ailleurs, la structure temporelle des pompiers est « flexible et souple », la durée des interventions ne peut pas être prévue, elle se poursuit jusqu'à la clôture du problème, en dehors des cadres d'une organisation temporelle négociée. Enfin, c'est une « structure temporelle organisée » : il faut planifier en temps réel l'intervention dès lors que l'alarme retentit ; il faut ordonner dans le temps et l'espace les ressources disponibles ; il faut synchroniser les actions des différents intervenants, pompiers et autres, impliqués dans l'intervention.

Il y a *un rapport subjectif au temps*, que les pompiers construisent. C'est un rapport intime de disponibilité, d'engagement dans l'action, dans le service rendu au public. Mais c'est aussi un rapport avec le danger et la prise de risque dans l'action, un partage du danger

avec la victime en souffrance. C'est enfin un rapport avec l'attente de l'évènement : le pompier est toujours en action, même en attente, car il doit maintenir un niveau de vigilance, être prêt à intervenir, et passer instantanément d'une attente passive à une intervention active toujours urgente.

L'identité temporelle des pompiers nous éloigne de la conception classique du temps de travail. La prévision d'un accident est impossible, aucun cadre temporel ne résiste à l'évènement. Le rapport des pompiers au temps est donc un rapport subjectif de disponibilité permanente, d'investissement personnel, d'engagement professionnel et privé : il s'agit de se soustraire à l'ordre temporel organisé, connu, qui sépare et délimite des espaces temporels précis, pour agir dans l'instant, secourir les autres sans compter.

On constate enfin une certaine *méconnaissance* de l'identité et du contenu du travail des pompiers. Le conflit des 35 heures des pompiers est en réalité le résultat d'une négociation sur le temps mais d'une négation du contenu du travail. Il est difficile de mesurer le travail des pompiers par sa durée, sauf si on considère que le temps de travail se résume à celui des activités d'interventions observables. La question des équivalences temporelles des pompiers professionnels, rémunérés 40 minutes pour une heure de disponibilité, ou encore le chronométrage "à la minute" des interventions des volontaires, illustre bien les différences de points de vue sur ce qu'est le travail pour les pompiers, engagés dans une démarche identitaire permanente, et pour leur employeur confronté à la difficulté de le quantifier.

Notre **second** résultat indique que l'identité temporelle des pompiers se construit au quotidien, à la caserne, dans un collectif, et pas seulement sur le terrain, en cours d'action, en intervention. Tout d'abord, l'identité temporelle du métier s'élabore autour de *valeurs* partagées et non autour des seules actions visibles. Si l'organisation procédurale cède le pas à une organisation dans le cours d'action, dans laquelle le travail se distribue spontanément, dans un collectif groupé autour de l'évènement, c'est parce que ce collectif est motivé par un ensemble de "croyances communes", orientées vers l'aide des victimes.

Effectivement, cette identité temporelle de métier se construit autour d'un collectif, c'est un travail en équipe, "corporatiste" : les pompiers inventent des règles de solidarité et de vie commune. Ils forment un groupe à part entière, voir une communauté, et leurs rencontres dépassent le cadre du travail. Par exemple "L'Amicale des pompiers" est bien plus qu'un comité d'entreprise, c'est le symbole d'un groupe solidaire, se chargeant même de la gestion des assurances vie, un soutien autant financier que morale.

Cette identité temporelle de métier assure une « distinction » remarquable des pompiers au sein de la société. Les pompiers sont majoritairement volontaires (85%), ils prennent sur leur temps privé et professionnel pour faire du secourisme, un investissement qui leur attribue des qualités particulières, de générosité, ou encore d'engagement pour les autres, reconnues comme nobles par tous. Bien au-delà de l'indemnité financière, c'est sans doute cette "reconnaissance sociale" qui motive leur volontariat. Cette distinction qui requalifie le collègue de travail ou le voisin comme un être ayant des qualités supplémentaires est au cœur d'un échange social important. Certes, les pompiers souffrent d'un déficit de reconnaissance interne de la part de leur institution ; mais ils compensent ce déficit par la reconnaissance des destinataires.

Le **troisième** résultat de nos analyses indique que c'est l'identité temporelle des pompiers qui structure les actions lorsque les moyens prévus pour intervenir sur une situation sont dépassés, lorsque l'état de crise est déclaré. Nous avons reconstitué le travail d'organisation qui s'est opéré suite à la catastrophe "AZF". Premièrement, la mobilisation des sapeurs-pompiers est d'un côté structurée par un ordre préalable avec ses dispositifs prévus, et de l'autre, les actions ont été ajustées au contexte, grâce à l'initiative de certains en dehors de tout cadre procédural. L'ordre préalable a laissé place à un ordre spontané élaboré en réponse non à la chaîne prévue des transmissions, mais à un contexte recodé par les agents comme une situation d'urgence qui ne peut pas attendre. La mobilisation générale met, face à l'urgence, entre parenthèses l'organisation hiérarchique au profit d'initiatives personnelles, pour ne pas risquer de perdre des vies à mesure que le temps passe. Beaucoup d'agents ont choisi de déborder du cadre des actions autorisées.

Par contraste avec la réalité procédurale apprise au préalable, la réalité émotionnelle et affective de la catastrophe déstabilise les pompiers au plan psychique. La recherche de victimes débute une heure après la catastrophe : le temps presse tant du point de vue des blessés que du point de vue du nombre d'heures qui restent avant la nuit. Certes, c'est un travail auquel les pompiers sont préparés, qui débute par une hiérarchisation des priorités, en fonction de la gravité des blessures ; qui continue par la collecte d'informations sur le nombre de victimes potentielles ; et qui s'achève par la recherche des blessés et leur évacuation vers les centres de soins. Mais les pompiers sont confrontés à une réalité difficile : un nombre inhabituel de blessés ; les questionnements et la colère des victimes ; la mort qui "rode" ; la recherche de personnes « manquantes » ; le personnel de l'usine stressé par le sinistre et les consignes d'évacuation.

La gravité de la situation "AZF" valide l'identité temporelle des pompiers : l'ordre temporel préalable, procédurale, les dispositifs "pré-établis", éclate en temporalités chaotiques, mais l'engagement préalable, et en cours d'action, des secouristes permet de redonner du sens aux temporalités dispersées (phases d'intervention), et d'organiser le retour à la normale, de retrouver un rythme maîtrisé.

Notre **quatrième** résultat indique que l'action urgente est le fruit d'une "co-construction" ; dans la prise en charge des conséquences de la catastrophe "AZF", l'accent est à mettre sur la coopération entre les pompiers et les victimes. Ce reversement de perspective met les temporalités des actions professionnelles au cœur des interactions entre secouristes et destinataires. Par contraste avec la situation dramatique et désordonnée, qui aurait pu faire craindre des conflits et des tensions entre ces deux types d'acteurs, s'est développée une coopération efficace, transformant en partie les victimes en acteurs de leur propre survie, elles deviennent *secouristes d'un instant*, face à l'urgence, en appui aux professionnels. Cependant, des tensions se manifestent : les consignes d'évacuation créent un réel sentiment de frustration chez les victimes qui ont pourtant activement participé aux premiers sauvetages d'urgence.

Au fond, l'urgence de la situation et le désordre spatio-temporel qu'elle engendre imposent aux professionnels du secourisme et aux victimes de s'engager dans la "co-construction" d'un nouvel ordre des choses : celui de l'action organisée sur le moment, et sans délais. Nous avons à faire à une situation de crise, qui oblige à requalifier la société comme lieu d'imperfections, de désordre et de failles ; "imperfection" voulant dire, soit un défaut à la marge et pouvant être corrigé, soit une rationalisation contrariée, limitée et qui reste inachevée, voire imparfaite, bref une société d'imperfections par essence pour les uns et d'imperfections par accident pour les autres.

La perspective qui va résulter de l'interaction avec les victimes, et que partageaient les pompiers, est celle d'un univers qui n'est pas totalement organisé, d'un système pas totalement réglé, où les institutions comportent « des failles » ; bref, on admet l'idée de système sociotechnique fragile, vulnérable. Pour autant, la notion d'événement mérite d'être précisée : son périmètre, son statut de « donnée » ou de « construit », sa relativité, le sens que l'on peut attribuer à cette notion et enfin les relations que cette notion entretient avec la notion de dommage, constituent des points de débats.

Notre **cinquième** résultat, issu d'une analyse sémantique détaillée des propos des enquêtés, confirme la prégnance de cette identité temporelle de métier des pompiers. Elle est avant tout mise en lumière par un vocabulaire particulier, et la fréquence de son utilisation. Plus de 4000 énoncés renvoient directement aux temporalités, et d'autres mots mobilisent indirectement la référence aux temporalités. Le recours à ces mots indique en effet que les sapeurs-pompiers entretiennent un rapport particulier aux temps et qu'ils s'en expliquent en permanence.

La structure globale de l'ensemble des discours nous renvoie directement à l'identité, au métier et aux temporalités. La première dimension de cette structure concerne l'engagement professionnel : le travail opérationnel et le travail en urgence s'oppose au travail de conception et à la négociation collective, bref à une vision de la mise en place des règles. Les pompiers conçoivent leur activité professionnelle avant tout comme un "métier d'action". A l'inverse, pour les pompiers, le conflit et la négociation ne font pas partie de leurs missions, mais c'est une manière de s'opposer aux réformes qui s'imposent d'en haut, peut-être une manière d'affirmer la participation, de revendiquer leur rôle social et leur engagement républicain. Finalement, les discours font la différence entre ces régimes temporels de l'action et de la décision.

La seconde dimension des discours des pompiers oppose l'événement aux valeurs. C'est dans l'évènement qu'a lieu le véritable travail d'organisation des sapeurs-pompiers. L'improvisation et l'adaptation des règles face à l'évènement sont les conditions indispensables à l'accomplissement des missions. Face à l'extériorité de l'évènement, son hétéronomie, et face à la rupture franche qu'il représente, les valeurs des sapeurs-pompiers s'inscrivent dans une production endogène liée au métier, dans la continuité, dans la stabilité, bref dans une temporalité plus longue. À 85% volontaires, les pompiers sont aux limites d'un salariat classique, le volontariat est considéré comme un acte civique, "un service rendu à la population". L'identité du métier de pompier est au cœur de cette tension entre une temporalité longue, une « vocation pour la vie » et une temporalité courte, une mobilisation sur des événements imprévus et précis.

Le discours des pompiers se structure dans sa troisième dimension autour des temporalités elles-mêmes. Cette dimension nous apprend que les pompiers opposent à la verticalité des statuts et des chaînes hiérarchiques (temps bureaucratique), un temps des acteurs. Les pompiers font partie d'un système complexe, les décisions sont officiellement prises "par le haut". Les discours des pompiers distinguent ce temps « vertical » décisionnaire, de l'horizontalité d'un temps des acteurs. Le temps des acteurs est avant tout un temps du travail et du métier. Il est fait des contraintes du travail, de son cadre temporel d'action, mais

il est aussi fait de ressources identitaires liées à ce même cadre. Le temps de travail et le temps libre se mêlent dans une identité de métier touchant davantage à la personnalité des acteurs qu'à leur incorporation à une structure identifiée. L'identité et le temps des acteurs se dessinent horizontalement, comme un temps de la vie qui n'a pas besoin de fixer des priorités, d'arbitrer entre les temps sociaux et qui n'a pas besoin de se loger dans des équations temporelles personnelles. Ce temps s'oppose aux frontières statutaires, et en particulier il s'oppose aux temps bureaucratiques.

Discussion des résultats et limites de la recherche

Comme nous l'avons indiqué, notre travail est un travail de recherche qui n'obéit pas à un chemin linéaire, avec des séquences ordonnées et un plan préalable que nous aurions essayé de suivre. Il faut le redire : ce travail est le fruit d'hésitations, d'allers et retours, d'opportunités. Certes, nous voulions explorer les limites d'une organisation en confrontant ses principes et ses procédures avec la réalité d'un travail d'urgence, peu planifiable. C'est bien cette double réalité que nous avons tenté de penser ensemble : d'un côté un travail ordonné par des formations, des plans et des procédures, une hiérarchie et des principes d'organisation centralisée visant à ordonner les actions ; d'un autre côté, une réalité faire d'événements non prévisibles, comme les incendies et les explosions d'usine, ou comme les accidents et les demandes d'assistance d'un public exigeant toujours l'intervention pertinente et efficace des sapeurs pompiers. Deux mondes que les pompiers vont tenter d'articuler et que nous avons essayé de déchiffrer.

D'abord, en suivant une négociation sur le temps de travail qui n'avait d'autre intérêt que de comprendre les termes du conflit entre l'employeur et les salariés, entre un conseil général et les pompiers. Un face à face, avec au centre la reconnaissance du travail réel des pompiers. Pour l'employeur une réalité réduite à l'activité observable d'intervention excluant la préparation, la veille, l'attente et le maintien de la vigilance ; de l'autre des sapeurs pompiers voulant faire reconnaître l'obligation d'attendre l'événement en plus des interventions directes. Au total, les protagonistes n'ont pas réussi à établir des points de convergences puisque leur manière de voir le travail d'urgence diffère considérablement.

Ensuite, par une observation systématique et participante, nous avons tenté de comprendre ce métier : muni de l'habit de pompier nous avons pu suivre des interventions et partager avec eux le quotidien des attentes, des réunions, des interventions avec une proximité permettant de partager leurs inquiétudes et parfois leurs angoisses, leurs attentes et leurs déceptions.

Enfin, lors d'une explosion, celle d'AZF nous avons été amenés à reconstituer leurs interventions par entretiens : nous avons pu montrer d'une part la nature de leurs interventions et d'autre part, la manière dont ils reconstruisent en situation un ordre qui s'écarte du schéma préconisé, précisément parce que l'on se trouve dans une situation à moyens dépassés. Peu de procédures résistent à ce désordre lié à l'explosion d'une usine, qui a pourtant fonctionné pendant plus de 75 ans sans jamais faire parler d'elle.

Ajoutons que les entretiens réalisés dans ces trois situations ont fait l'objet d'une analyse particulière dans laquelle nous avons essayé d'analyser la structure du discours. Sans hypothèse préalable, nous avons soumis nos entretiens à une méthode d'analyse permettant de faire émerger les principaux axes qui structurent leurs conceptions et leurs représentations du métier.

De cette investigation, nous avons tenté de faire émerger 5 points forts.

Premièrement les sapeurs pompiers ont une identité par laquelle ils se reconnaissent et sont reconnus : certes, la tenue vestimentaire permet de les identifier, mais aussi leurs valeurs et leur volonté de consacrer leur vie à sauver celle des autres.

Deuxièmement, une identité qui se concrétise dans un cadre temporel particulier : le travail d'intervention n'est pas programmable, ne peut pas être enfermé dans une durée fixe ou dans des horaires stables ; il s'agit d'un travail exigeant de la disponibilité, de la flexibilité dans les horaires, des interventions à réaliser dans un contexte d'urgence, dans un environnement dynamique qui évolue au point d'obliger à s'adapter en permanence à l'évolution de la situation ; il s'agit surtout d'un travail d'attente exigeant une veille, de la vigilance et le maintien de sa capacité de mobilisation à tout instant.

Troisièmement, l'ensemble des opérations de préparation, de maintien de la vigilance, d'intervention sont bien inscrites dans un métier qui est un socle intégrateur qui donne sens à cette variété de tâches qui évoluent avec les demandes des publics. C'est aujourd'hui un métier d'assistance aux personnes qui ne sont pas toujours en danger, mais qui sollicitent les pompiers pour répondre à leurs inquiétudes, à leurs soucis, qui débordent le cadre officiel d'intervention.

Quatrièmement, il faut bien reconnaître que les sapeurs pompiers sont divisés en deux populations : les sapeurs pompiers employés à temps plein et qui partagent des conditions de travail et de vie (en caserne) communes et les « volontaires », exerçant un autre métier. Les confondre serait céder à un amalgame qui ne permet pas d'explicitier leurs différences. Certes, ils partagent les mêmes valeurs du secourisme, mais les uns y consacrent leur vie

professionnelle, tandis que les autres ajoutent à leur activité professionnelle dominante celle de pompier volontaire.

Comment dès lors proposer une interprétation d'ensemble ? Il nous semble bien difficile d'unifier ces diverses pratiques, mais nous tenterons cependant de proposer une interprétation d'ensemble selon laquelle être sapeur pompier relève d'un métier de protection. Par métier de protection, on entend l'ensemble des actions visant à protéger des personnes ou leurs biens, de telle sorte que leurs vies menacées ou leurs inquiétudes soient prises en charge par des spécialistes du danger et des risques, à qui les publics confient leurs vies ou leurs biens, le temps de la réparation.

Pour conclure, il nous semble que se posent trois questions fondamentales.

La première concerne celle de la généralisation de nos résultats. Les sapeurs pompiers relèvent-ils d'une singularité au point de ne les comparer à aucun autre groupe professionnel ? Il nous semble que ce groupe professionnel est assez proche des métiers d'urgence comme les médecins urgentistes ou de garde, ou les policiers qui attendent un signal de détresse pour intervenir. Il s'agit bien de métiers d'assistance aux personnes en difficultés, intervenants en urgence et comme un maillon d'une chaîne qui les dépasse, puisque par exemple les soins aux blessés seront pris en charge par d'autres, au-delà des gestes d'urgence.

La deuxième question concerne l'établissement des faits et le choix des situations. Nous avons bien conscience que les 3 situations sont hétérogènes entre elles et peu comparables ; une négociation, un travail ordinaire et la gestion d'une explosion. Certes, il s'agit bien de trois facettes d'un même métier, mais qui auraient mérité d'être approfondies, notamment en milieu rural ; de plus, la différence de statut est peu explorée. Les volontaires n'ont pas forcément les mêmes attentes que les personnels statutaires.

La troisième question concerne l'angle méthodologique : nous avons privilégié le point de vue des pompiers au travers d'entretiens. Sans doute, ce registre déclaratif ne permet-il pas d'explorer en profondeur ce qu'est ce métier, ni de connaître le travail réel quotidien des sapeurs pompiers : nous sommes conscients que des observations prolongées permettraient de mettre au jour les savoirs de situation qu'ils élaborent, les modes de coopération qu'ils inventent, les réseaux de relations sur lesquels ils s'appuient, les apprentissages qu'ils font, les risques qu'ils prennent.

Au-delà de ces limites, nous pensons avoir mis au jour plusieurs aspects du travail d'urgence que les sapeurs pompiers exercent grâce à la construction d'une identité temporelle de métier, mais aussi grâce à cette valeur partagée de la protection des personnes.

BIBLIOGRAPHIE INDICATIVE

- Adam G., Reynaud J.-D., *Conflits du travail et changement social*, P.U.F., 1978.
- Arborio A., Fournier P., *L'observation directe*, coll. «128», Nathan, 1999.
- Arendt Hanna, *Condition de l'homme moderne*, Calman-Lévy, 1960.
- Aron R., *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard, 1967.
- Aubert N., *Le culte de l'urgence : la société malade du temps*, Ed. Flammarion 2002.
- Aznar G., « Les 35 heures, une autre ère... », Collection *Futuribles*, n°237, décembre 1998.
- Bagla-Gökalp Lusin, *Sociologie des organisations*, Repères, 1998.
- Barthélémy J., « La négociation, outil de gestion de l'entreprise. », *Droit social*, n°7-8, p. 596-602, 1990.
- Beaud S., Weber F., *Guide de l'enquête de terrain*, coll. Repères, éd. La Découverte, 1997.
- Beck Ulrich, *La société du risque, sur la voie d'une autre modernité*, Edition Aubier, Paris, 2001.
- Berger P. et Luckmann T., *La construction sociale de la réalité*, Coll. « Références » Sociologiques, Ed. Armand Colin 1996.
- Berthelot J.-M., *L'intelligence du social*, P.U.F., 1990.
- Berthelot JM., *La sociologie française contemporaine*, PUF, Paris, 2000.
- Bidet A., Boutet M., Le Bianic T., Fleury O., Palazzo C., Rot G. et Vatin F., Le sens de la MESURE. Manifeste pour l'Économie en Sociologie : Usage de soi, Rationalisation et Esthétique au travail (chantier), *Terrains & Travaux* 2003/1, N° 4, p. 207-214.
- Blanchet A., Gotman A., *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Armand Colin, 1992, 2001, 2005.
- Boltanski L., Thévenot L., « Les économies de la grandeur », *Cahiers du Centre d'Etude pour l'Emploi*, n°31, PUF, 1987.
- Boltanski Luc, *Les cadres, la formation d'un groupe social*, Ed. de Minuit, 1982.
- Boullier Dominique, Chevrier Stéphane, *Les sapeurs-pompiers : des soldats du feu aux techniciens du risque*, Coll. Sciences Sociales, Presses Universitaires de France – PUF, juillet 2000.
- Bourdieu P., *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Fayard, 1982.
- Bourdieu P., *Le sens pratique*, Paris, Editions de Minuit, 1980.
- Bourdieu P., *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*, Paris, Le Seuil, 1994.
- Bourrier M., *Le nucléaire à l'épreuve de l'organisation*, Paris, PUF, 1999.

- Boussard, V., 2001, Quand les règles s'incarnent. L'exemple des indicateurs prégnants, Sociologie du Travail.
- Boussard, V., Maugeri, S. (dir.), 2003, Du politique dans les organisations. Sociologies des dispositifs de gestion, l'Harmattan, Paris.
- Boussard V., Mercier Delphine, Tripier Pierre, *L'aveuglement organisationnel ou comment lutter contre les malentendus*, Coll. Cnrs sociologie, Éd. CNRS, novembre 2004.
- Chevalier J., Cheerbrant A., *Dictionnaire des symboles*, Robert Laffont., 1982.
- Chodkiewicz C., « L'urgence, une notion à plusieurs facettes », communication au colloque *Penser la mutation*, Montpellier, 10 au 13 Mai 2000.
- Cochoy F., Garel J., de Terssac G., Ecritures et travail d'organisation : le cas de la mise en œuvre des normes ISO 9000, *Revue Française de Sociologie*, 1998, pp. 673-699.
- Coser L.A., *Les fonctions du conflit*, P.U.F., 1982.
- Crozier M., Friedberg E., *L'acteur et le système*. Ed. du Seuil, Paris, 1977.
- Crozier M., *Le phénomène bureaucratique*, Le Seuil, 1963.
- Dalmaz Patrick, *Histoire des sapeurs-pompiers français*, Coll. Que sais-je ?, Presses Universitaires de France – PUF.
- Dahrendorf R., *Classes et conflits de classes dans la société industrielle.*, Mouton Editeur, 1972.
- Datchary C., *Les situations de dispersion au travail*, Thèse de sociologie dirigée par Laurent Thévenot, Directeur d'études à l'EHESS, soutenue publiquement le 25 octobre 2006.
- Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques, l'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.
- Demazière D., « Le chômage comme épreuve temporelle », dans Thoemmes et Terssac, *Les temporalités sociales : repères méthodologiques*, Octares, 2006, p. 121-132.
- Dubar Claude, *La socialisation : constructions des identités sociales et professionnelles.*, Armand Colin, 1991, 2002.
- Dubar Claude, « Les identités professionnelles », dans *Le Monde du travail*, sous la direction de J. Kergoat, 1998, p. 73.
- Duc Marcelle, *Le travail en chantier*, Ed. Octarès, 2002.
- Erner G., *La société des victimes*, Editions La Découverte, Paris 2006
- Ewald F., Gollier C., Sadeleer N. de, *Le principe de précaution*, Collection *Que sais-je ?* Edition PUF, Paris, 2001.
- Ferron Etienne, *Phénoménologie de la mort*, Springer, 1999.

- Festinger, L., Riecken, H. W., & Schachter, S. (1956). *When prophecy fails*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Festinger, 1957, *A theory of cognitive dissonance*.
- Fixari D, Pallez F., « Comment traiter l'urgence », *Gérer et comprendre*, n°27, p. 78-86, 1993.
- Fournier Pierre-Sébastien, « Soutenir le développement de compétences par la conception d'aides à l'apprentissage sur le cours de vie professionnelle », dans *Relations industrielles*, Volume 59, numéro 4, Automne / Fall 2004, Édité. Département des relations industrielles de l'Université Laval.
- Freyssinet J., « Méfiances des syndicats européens. », *Le Monde diplomatique*, mars 1993.
- Freyssinet J., *Le temps de travail en miettes : 20 ans de politique de l'emploi et de négociation collective.*, Edition de l'Atelier, 1997.
- Friedberg, E., *Le pouvoir et la règle*. Paris : Seuil, 1993.
- Gabin P. (coordonné par), *Les organisations, état des savoirs*. Ed. Sciences Humaines, 1999.
- Gagnon M.-J., *Le travail : une mutation en forme de paradoxes*, Ed. PUL, Coll. Diagnostic, 1996 n°23.
- Gavini C., « Vers un droit interne de l'entreprise ? », *Sociologie du travail*, n°2, 1997.
- Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne*, Minuit, 1973.
- GERI, Groupe d'Etude, de Recherche et d'Intervention, *Le pouvoir dans les organisations, masques et mouvances*, coordination J. Muller, Coll. Dynamiques d'entreprises, Ed. L'Harmattan, 1996.
- Grossin W., *La création de l'inspection du travail*. Paris : L'Harmattan, 1992.
- Grossin W., *Les temps de la vie quotidienne.*, Mouton 1974.
- Grossin W., *Pour une science des temps. Introduction à l'écologie temporelle.*, Octarès Editions 1996.
- Groux Guy, *Le conflit en mouvement*. Hachette, 1996.
- Groux Guy (dir.) *L'action publique négociée. Approches à partir des 35 heures - France-Europe*. Paris, L'Harmattan, Coll. Logiques Politiques, 2002.
- Groux G., Pernot J-M., *La grève*, SciencesPo. Les Presses, Coll. Contester, 2008.
- Guedj, F., Vindt G., *Le temps de travail : une histoire conflictuelle.*, Paris Syros, 1997.
- Haraszti Miklos, *Salaires aux pièces, ouvrier dans un pays de l'Est, 1975*, Trad. Française Seuil, 1976.
- Harmon-Jones & Mills, 1999, *Cognitive dissonance: a pivotal theory in social psychology*

- Hodebourg Jean, « L'évolution des conditions de travail », dans *Le monde du travail*, sous la direction de J. Kergoat, p. 140-141.
- Huez Dominique, "L'évolution des risques professionnels", dans *Le Monde du travail*, sous la direction de Kergoat J., p. 214-221.
- Jobert A., *Les espaces de la négociation collective, branches et territoires*, Toulouse, Octarès, 2000 (2ème édition 2002).
- IPSOS, « Les préoccupations des salariés européens », *Le Monde*, 2 Dec. 1998.
- Kanzari Ryad, sous la direction de Thoemmes Jens, « *Dans le feu des 35 Heures : le cas des Pompiers d'un département* », mémoire de maîtrise, Université de Toulouse-le-Mirail, 2001.
- Kanzari Ryad, sous la direction de Terssac (de) Gilbert et Thoemmes Jens, « *Temps, Travail et Négociation, des sapeurs pompiers toulousains dans le contexte de l'explosion "AZF"* », mémoire de DEA, Université de Toulouse-le-Mirail, 2002.
- Kanzari Ryad, dans Thoemmes J., *La négociation des 35 heures : tendances et innovations*, Rapport de recherche pour la convention Etat/Région, CERTOP-CNRS et Université de Toulouse le Mirail, janvier 2002.
- Kanzari Ryad, sous la direction de Thoemmes Jens, *La prise en charge des victimes de AZF : activités, métiers et réseaux de décisions*, Rapport de recherche réalisé avec le soutien du G.I.P. "Mission de recherche droit et société", programme « La prise en charge des victimes d'accidents collectifs : le cas de l'explosion de l'usine AZF à Toulouse », Université Toulouse II le Mirail, avril 2005.
- Kaufmann J.-C., *L'entretien compréhensif*, coll. «128», Nathan, 1996, 2001.
- Lafaye C., *Sociologie des organisations*, coll. «128», Nathan, 1996.
- Lagadec Patrick, « Risques et crises : Nouvelles frontières, Nouvelles responsabilités », dans *Pour une nouvelle culture du risque*, Revue Alliage n°48-49, Edition Anais, 2001, p. 27-37.
- Lahire B., *Portraits sociologiques*, Paris, Nathan, 2002.
- Lallement M., *Les temps des sociologues : une rapide rétrospective et quelques questionnements*, 1998.
- Legendre P., *Paroles poétiques échappées du texte, ou Leçons sur la communication industrielle*, Le Seuil, Paris, 1982.
- Le Goff J., *Pour un autre Moyen-âge. Temps, travail et culture en Occident*. Gallimard, 1977.
- Loriot Marc, *Le temps de la fatigue*, Ed. Anthropos, 2000.
- Marchand O., « Une comparaison internationale des temps de travail. », collection *Futuribles.*, n°165-166, mai-juin 1992.

- Marchand O., Thelot C., « Deux siècles de travail en France », I.N.S.E.E., collection *Etudes*, janvier 1991.
- Marchand P., *L'analyse du discours assistée par ordinateur*, Armand Colin, Paris, 1998.
- Martin O., *L'analyse de données quantitatives*, Armand Colin, 2005.
- Marx K., *Le capital : critique de l'économie politique.*, 1967.
- Mercure D., *Les temporalités sociales.*, 1995.
- Moisdon, J.C. (Ed.), Du mode d'existence des outils de gestion. Les instruments de gestion à l'épreuve de l'organisation. Editions Seli Arslan, Paris.
- Maurin Eric, *Le ghetto français : Enquête sur le séparatisme social*, Coll. La république des idées, Seuil, octobre 2004.
- Monera F., La fonction publique territoriale en 20 leçons, Ellipses, 2008.
- Morin M.L., Terssac G. de, Thoemmes J., « La négociation du temps de travail : l'emploi en jeu », *Sociologie du travail*, n°2, 1998.
- Muller P., *Les politiques publiques*, Paris, PUF, 1990.
- Naville P. *Préface*. Dans W. Grossin, *Le travail et le temps*. Paris, Ed. Anthropos. 1969
- Naville P., *Temps et technique : structures de la vie de travail*. Genève : Librairie Droz, 1972.
- Padioleau J.-G. (sous la direction de), *La fin des sapeurs-pompiers républicains ?*, Ed. L'Harmattan, 2002.
- Padioleau J-G, *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Coll. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.
- Parsons T., *Eléments pour une sociologie de l'action.*, Plon, 1955.
- Passeron J.-C., « Biographies, flux, itinéraires, trajectoires », *Revue française de sociologie*, vol. XXXI, 1989, pp. 3-22.
- Peneff Jean, « Mesure et contrôle des observations dans le travail de terrain. L'exemple des professions de service », *Sociétés contemporaines*, 21 : 119-138, 1995.
- Peretti-Watel Patrick, *La Société du Risque*, Paris La Découverte, 2001. (Repères ; 321).
- Philonenko G. et Guienne V., *Au carrefour de l'exploitation*, Desclée de Brouwer, 1997.
- QUEINNEC Y., TEIGER C., DE TERSSAC G., *Repères pour négocier le travail posté*, Octares, 1992 (2ème édition).
- René Amalberti, Catherine Fuchs et Claude Gilbert (sous la dir.), *Risques, erreurs et défaillances*, Publications de la MSH-Alpes, 2001, p. 169 à 194.
- Reynaud J.-D., *Le conflit, la négociation et la règle*, Octarès, 1995.
- Reynaud J.-D., *Les règles du jeu : l'action collective et la régulation sociale*. Paris : Armand Colin, 1989.

- Rosenthal U., M. T. Charles and P. Hart (eds.), *Coping with Crises. The Management of Disasters, Riots and Terrorism*. Springfield (Illinois), Charles C. Thomas Publisher, 1989, p.5.
- Sainsaulieu R., *L'identité du travail*, éd. Les presses de science po, col. Références, 1988.
- Segrestin Denis, *Les chantiers du manager*, Coll. Sociétales, Armand Colin, septembre 2004.
- Simmel G., *Le conflit*, Circé, 1995.
- Supiot A., *Critique du droit du travail*, P.U.F., 1994.
- Schwartz Olivier, *Le monde privé des ouvriers*, PUF, 1990.
- Taddei D., « Du contrat social pour l'emploi à la loi-cadre. », *Après-Demain*, n°388, octobre 1996.
- Taddei D., « La réduction du temps de travail : questions en suspens. », collection *Futuribles*, n°237, décembre 1998.
- Thévenot L., *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, 2006.
- Terssac G. (de), *Autonomie dans le travail*, P.U.F., 1992.
- Terssac G. (de), Maggi B., « Autonomie et conception. », in Terssac G. de, Friedberg E., *Coopération et conception*, Editions Octarès, 1996.
- Terssac G. (de), Tremblay D.-G. (sous la dir. de), *Où va le temps de travail ?*, Octarès Editions, 2000.
- Terssac G. (de), « L'action organisée », in Berthelot JM., *La sociologie française contemporaine*, PUF, Paris, 2000, p. 100-115.
- Terssac G. (de), « Les risques de la rationalisation du point de vue de la sociologie du travail », in *Risques, erreurs et défaillances*, sous la direction de René Amalberti, Catherine Fuchs et Claude Gilbert, Publications de la MSH-Alpes, 2001.
- Terssac G. (de), et Lalande K., *Du train à vapeur au TGV. Sociologie du travail d'organisation*, PUF, coll. Travail Humain, Paris, 2002.
- Terssac G. (de) (sous la dir. de), *La Théorie de la Régulation Sociale de JD Reynaud : débats et prolongements*, Paris, La Découverte, 2003, 448 p.
- Terssac G. (de) et Gaillard I., *La catastrophe d'AZF, l'apport des sciences humaines et sociales*, Lavoisier, 2008.
- Terssac G. (de), Thoemmes J., et Flautre A., « Régulation politique et régulation d'usage dans le temps de travail », *Travail Humain*, tome 67, n°2/2004, PUF, 135-154.
- Thoemmes Jens, « La construction du temps de travail : norme sociale ou norme juridique, », *Droit et Société*, n°41, 1999.

- Thoemmes Jens, *Vers la fin du temps de travail ?*, P.U.F., 2000.
- Thoemmes Jens, « Négociation du temps de travail et régulation intermédiaire », in *L'action publique négociée*, Groux Guy, Coll. Logiques Politiques, Ed. L'Harmattan, 2001.
- Thoemmes Jens, « L'avènement du temps des marchés, la négociation du travail sous influence », Thèse d'habilitation à diriger des recherches, Université Toulouse 2 Le Mirail, avril 2006.
- Thoenig JC., Pour une épistémologie des recherches sur l'action publique, in Filatre D., de Terssac G., *Les dynamiques intermédiaires au cœur de l'action publique*, Toulouse, Octarès, 2004.
- Touraine A., *Production de la société.*, Le Seuil, 1973.
- Vatin F., *Le lait et la raison marchande, essais de sociologie économique*, PUR, Rennes, 1996.
- Vatin F., "L'impossible mesure du travail de pensée" in François Hubault (éd.), *Quand travailler, c'est penser*, Toulouse, Octares, 2001.
- P. Veltz, Temps de travail et efficacité: un lien à repenser, in de Terssac G., Tremblay D.G., *Où va le temps de travail ?* Octares, Toulouse, 2000.
- Volkoff S. et Laville L., « Le vieillissement au travail », dans *Le Monde du travail*, sous la direction de J. Kergoat.
- Weber M., *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme.*, Paris Plon, 1964.
- Weber M., *Economie et société*, Plon 1971.
- Weclawiak Remy, *Les sapeurs-pompiers et le principe de gratuité*, Coll. Fonctions territoriales, Papyrus, juin 2002.
- Zarifian Philippe, *Travail et communication*, Coll. Sociologie d'aujourd'hui, Presses Universitaires de France – PUF, octobre 1998.

Résumé

Notre thèse a pour objet le travail des sapeurs-pompiers. Ce travail est soumis à une évolution notable. D'un côté, l'évolution récente du métier, avec la croissance des interventions de « secours à victimes » affaiblit l'image du pompier « héroïque » pour le transformer en « travailleur social ». D'un autre côté, les pompiers maintiennent leurs engagements professionnels et répondent aux attentes de la population en mobilisant des valeurs collectives.

Nos analyses tentent de montrer les multiples facettes de ce travail d'urgence en variant les objets d'analyse : négociation et conflit à propos du temps de travail, interventions lors de la catastrophe "AZF", observation de la vie quotidienne des pompiers, analyse de leurs discours assistée par ordinateur.

Notre thèse peut être résumée rapidement. Le travail d'urgence des sapeurs-pompiers est supporté par une **identité temporelle de métier**.

L'identité des pompiers se construit autour de valeurs partagées, de représentations tout autant subjectives qu'imprégnées d'histoire de la profession. Le pompier reste pompier même en dehors de ses activités professionnelles. L'organisation formalisée des interventions est accompagnée d'une organisation collective non-formalisée, tributaire des événements, mais qui renvoie à un ensemble de croyances et d'engagements orientés vers l'aide des victimes.

Les temporalités de cette profession caractérisent bien cette identité particulière : des horaires peu communs, l'urgence des interventions, le refus de la distinction entre vie privée et vie professionnelle, une disponibilité permanente. Ces temporalités sont bien sociales. Elles transgressent les frontières établies entre les activités, les manières de classer et de mesurer l'effort des individus.

Le métier de sapeurs-pompiers met en cause les cadres habituels d'analyse du travail. Ce métier de la « protection » des individus est en effet exercé à 85% par des non-professionnels. Les « volontaires » mettent en relief ce type d'engagement professionnel très particulier, à la limite d'un salariat classique, caractérisé par une vie associative et par une activité professionnelle complémentaire.

L'identité temporelle de métier permet de déplacer le regard sur le travail, son organisation et sur sa finalité économique. Elle s'articule autour du don de soi, dans des collectifs soudés, en vue d'un service public de protection, du secours et de la solidarité sociale.

Mots clés : sapeurs pompiers, secourisme, identité, temps, travail, temporalités, métier, organisation, équipes, intervention, AZF, catastrophe, victimes.